



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción y régimen laboral en los profesionales de la salud, departamento de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magister en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Br. Renán Genaro Mejía Díaz

**ASESOR:**

Dr. Carlos W. Sotelo Estacio

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de salud

**PERU - 2017**

---

**Dr. Marco Antonio Rivera**  
**Presidente**

---

**Secretario**  
**Dr. Juan Carlos Durand Porras**

---

**Vocal**  
**Dr. Carlos W Sotelo Estacio**

## **Dedicatoria**

Principalmente a Dios, luego a mi familia por el apoyo que me dan para cumplir mis metas trazadas.

**Agradecimiento:**

A los docentes de la Universidad  
Cesar Vallejo por las enseñanzas  
impartidas en esta etapa de mi  
formación profesional.

## **Declaración de autenticidad**

Yo, Renán Genaro Mejía Díaz, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada totalmente, ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de alguna información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2015.

-----  
Renán Genaro Mejía Díaz  
DNI N° 08331337

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Satisfacción y régimen laboral en los profesionales de la salud, departamento de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca la teoría de la variable en estudio, justificación, planteamiento, formulación del problema y objetivos.

El Segundo capítulo, marco metodológico, donde se presenta la operacionalización de la variable, metodología, tipo de estudio, diseño, población y la muestra, el instrumento utilizado y el método de análisis de datos.

El Tercer capítulo, se presentan los resultados descriptivos.

El Cuarto capítulo, la discusión.

El Quinto capítulo, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos.

El Sexto capítulo, las recomendaciones y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

El Séptimo capítulo, las referencias bibliográficas.

El Octavo capítulo, los anexos.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, y a la vez deseo sirva de aporte a quien desee continuar un estudio de esta naturaleza.

Espero cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## **INDICE**

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstrac	xii

### **I.INTRODUCCION**

1.1	Antecedentes	15
1.2	Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3	Justificación	30
1.4	Planteamiento del problema	31
1.5	Objetivos	33

### **II.MARCO METODOLOGICO**

2.1	Variable	35
2.2	Operacionalización de variable	35
2.3	Metodología	34
2.4	Tipos de estudio	36
2.5	Diseño	37
2.6	Población, muestra y muestreo	37
2.7	Técnica e instrumento de recolección de datos	39
2.8	Métodos de análisis de datos	42

<b>III.RESULTADOS</b>	
3.1 Descripción de la variable	44
<b>IV.DISCUSION</b>	54
<b>V.CONCLUSIONES</b>	57
<b>VI.RECOMENDACIONES</b>	60
<b>VII.REFERENCIAS</b>	62
<b>VIII. APENDICE</b>	65



## Índice tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral (SL)	35
Tabla 2	Relación de profesionales de la salud del departamento de emergencia Del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH)	38
Tabla 3	Muestra de los profesionales de la salud del departamento de emergencia Del HCLLH	39
Tabla 4	Análisis de consistencia interna Alfa de Cronbach de la variable.	41
Tabla 5	Validación de instrumento Satisfacción Laboral	41
Tabla 6	Niveles de percepción de satisfacción laboral de los profesionales de la 44 salud del departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.	
Tabla 7	Niveles de percepción de satisfacción laboral en su dimensión de 45 Condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLL, según el régimen laboral	
Tabla 8	Niveles de percepción de satisfacción laboral en su dimensión de 46 Beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLL, según el régimen laboral.	
Tabla 9	Niveles de percepción de satisfacción laboral en su dimensión de 48 Políticas administrativas de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLL, según el régimen laboral.	
Tabla 10	Niveles de percepción de satisfacción laboral en su dimensión de 49 relaciones sociales de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLL, según el régimen laboral	
Tabla 11	Niveles de percepción de satisfacción laboral en su dimensión de 50 Desarrollo personal de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLL, según el régimen laboral	
Tabla 12	Niveles de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del 52 Departamento de emergencia HCLLH., según grupo ocupacional.	
Tabla 13	Niveles de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del 53 Departamento de emergencia HCLLH., según sexo.	

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1	Niveles de satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según régimen laboral 45
Figura 2	Niveles de percepción de satisfacción laboral en su dimensión de condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral 46
Figura 3	Niveles de percepción de satisfacción laboral en su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral 47
Figura 4	Niveles de percepción de satisfacción laboral en su dimensión de políticas administrativas de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral 49
Figura 5	Niveles de percepción de satisfacción laboral en su dimensión de relaciones sociales de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral 50
Figura 6	Niveles de percepción de satisfacción laboral en su dimensión de Desarrollo personal de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral. 51
Figura 7	Niveles de percepción de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según grupo ocupacional. 52
Figura 8	Niveles de percepción de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según sexo 53

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de la salud según régimen laboral, en el Departamento de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la hoz, 2015 El tipo de investigación es descriptivo. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental y de corte transversal. La población para el periodo 2015 está conformado por: los profesionales de la salud: médicos, enfermeras y obstétricas: nombrado y contratados que laboran en el departamento de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz: 135 profesionales. Técnica utilizada: encuesta, el instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral. Validado por el asesor del taller, confiable, Alfa de Cronbach: 0,71. Asimismo, se elaboró una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 22, del cual se obtuvo tablas y figuras con frecuencias y porcentajes para la estadística descriptiva.

Entre los principales hallazgos se puede afirmar que el nivel de percepción de satisfacción laboral de los profesionales de la salud que laboran en el departamento de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015 es moderada.

**Palabras clave:** satisfacción laboral y régimen laboral.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of job satisfaction among health professionals by employment regime in the Emergency Department of Hospital Carlos Lanfranco sickle, 2015

The basic research is descriptive and comparative nature. The research design was not experimental type: Cross section. The population for the period 2015 consists of: the health professionals: doctors, nurses and midwives named and contracted working in the emergency department of the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz: 135 professionals. Technique: survey instrument: Job Satisfaction Questionnaire. Validated by the advisory workshop, reliable, Cronbach's alpha: 0.71. It was also developed a database in SPSS version 22, which tables and figures with frequencies and percentages for descriptive statistics.

Among the key findings we can say that there is no difference significant in the level of perceived job satisfaction of health professionals working in the emergency department of Hospital Carlos Lanfranco La Hoz in the period 2015

**Keywords:** job satisfaction and labor regime.

**CAPITULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

La satisfacción laboral está influenciada en parte, por la manera en que el trabajo consiga la satisfacción o logro de determinadas características de los profesionales de la salud. El Departamento de Emergencia, del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (CLLH), tiene un porcentaje considerable de cambios, de profesionales contratados de Decreto Legislativo Nro. 728 y CAS (Contrato Administrativo de Servicios) y Decreto Legislativo Nro. 1057, lo que ha hecho que este fenómeno sea objeto de estudio.

Existe la necesidad en las instituciones de descubrir las causas que dan lugar a la considerable deserción del personal profesional; lo cual incrementan más los gastos de dichas instituciones, debido al costo que constituye la selección, capacitación, cobertura de objetivos y que disminuye la calidad de atención a los pacientes. Existen pruebas de que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con frecuencia y suelen renunciar si sus expectativas no son cubiertas. (Palma, 1999, p.25)

Los trabajadores sienten satisfacción en su trabajo si están bien remunerados, le dan buen trato ya sea por aprenden y/o ascienden, y generalmente son los producen y rinden más. Lo contrario de los que se sienten mal pagados, mal tratados, realizando tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar sus expectativas, son los que rinden menos, y son improductivos generalmente. (Peiró, 1996, p. 334)

Algo similar a lo que Peiró expresa, ocurre en el Hospital CLLH, ya que en las entrevistas de salida o renuncia de los trabajadores, expresan que se sienten maltratados por el hospital, pago impuntual, sueldo inadecuado en algunos casos, que no es suficiente para retribuir económicamente la labor que se realiza, no logrando cubrir sus expectativas, y sobre todo influye el régimen laboral a la que pertenece. Por lo que consideramos importante realizar este proyecto de tesis: “Satisfacción y Régimen laboral en los profesionales de la salud, Departamento de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015” ya que nos proporcionará información para recomendar estrategias de mejora.

## **1.1 Antecedentes de la investigación**

Realizamos una revisión de estudio previo, relacionado con el área problemática que se investiga, con la finalidad de realizar un análisis metodológico que responde a hechos estadísticos, hallazgos, teoría e interpretación, métodos y procedimientos los cuales ofrecen información relevante sobre el tema donde se ha aplicado el método científico.(Hungler, 2000).

### **Antecedentes internacionales**

Carrillo (2014) “Satisfacción laboral de los médicos de Unidades Móviles de Emergencia y del Centro Coordinador de la Gerencia de Urgencias y Emergencias”. Esta investigación tuvo como objetivo Este estudio tuvo como objetivo analizar el fenómeno de la satisfacción de la vida laboral de los profesionales médicos de las unidades móviles de emergencia y del centro coordinador de urgencias del 061 de la Región de Murcia, España. Material y Métodos: Fue un estudios observacional, analítico y transversal realizado al personal médico desde diciembre de 2013 y enero de 2014. Se utilizó como instrumento la NTP 394: Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción. Análisis de datos; pruebas no paramétricas para 2 muestras o k muestras según la comparación. Resultados. Se obtuvo una participación de 88,2%. En relación con la satisfacción laboral general. Delos 15 ítems que constituye el cuestionario, los compañeros de trabajo constituyen el factor en el que los médicos se encuentran más satisfechos con un 87% muestran valoraciones positivas en este punto. El segundo aspecto más valorado por los encuestados es su estabilidad laboral con un porcentaje de valoraciones positivas del 76,7%. Conclusiones los principales hallazgos dejan patente la importancia de las relaciones interpersonales y el potencial humano como pilar básico en las labores diarias de los profesionales de la salud.

Nava. (2013) México, realizó un estudio titulado, “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, la metodología fue estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra estuvo constituido por 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada, uno de datos sociodemográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado con 0,8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados eran especializados, la calificación de satisfacción laboral (SL) tuvo un promedio global de  $101 \pm 10$ . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejores calificados la relación interpersonal con los jefes y los compañeros Llegando a la conclusión que las enfermeras de esta institución tienen una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Acosta (2012). Realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”. Fue un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 78 enfermeras, la información se obtuvo a través de un cuestionario. Los resultados fueron que el 79,6% pertenecen al sexo femenino; 44,4% correspondieron a profesionales de 26 a 35 años; el 42,6% del personal vienen trabajando de 1 a 5 años; el 53,7% del personal laboran en el turno de 7pm a 7am; con respecto al grado de satisfacción laboral de acuerdo a las relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo y remuneraciones, se obtuvo que el 33,3% manifestaron sentirse poco satisfecho. Se comparó el nivel de satisfacción del personal de enfermería de los hospitales, se aplicó la prueba de chi cuadrado, ( $X^2 = 14,08$   $p > 0,05$ ), mostrando que existe asociación, es decir, para la muestra evaluada, el nivel de satisfacción se asocia con los resultados de ambas instituciones. Se concluye que los



resultados obtenidos de acuerdo a la satisfacción del personal d enfermería son de gran importancia, y la mayoría manifestó sentirse poco satisfecho con los indicadores evaluados.

Díaz (2010) “Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba-Argentina”. La presente investigación tuvo por objetivo identificar la falta de satisfacción laboral sumada a características propias de cada persona actuarían como condicionantes para la aparición del Síndrome de Burnout, patología que afecta a los profesionales expuestos a condiciones psicosociales desfavorables en su área laboral, bajo la hipótesis de que existe relación directa entre la falta de satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout. Se seleccionó una muestra de enfermeros, a quienes se le dio una encuesta socio demográfico, un cuestionario de Satisfacción Laboral y el Maslach Burnout Inventory. Resultados: La población estudiada se clasificó como satisfecha y muy satisfecha, sin embargo casi 25% padece algún grado del Síndrome de Burnout. Se estable en esta muestra un perfil de riesgo a quienes tienen más de 40 años de edad, no tiene hijos ni pareja, vive en provincia, no están satisfechos laboralmente y trabajan en hospitales provinciales.

Gonzales (2010) Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. El presente estudio tuvo como objetivo determinar si la Satisfacción Laboral percibida por los profesionales de Enfermería de los Centros de Responsabilidad (CR) o Servicios de 5 hospitales del Sector “Gran Santiago “ está relacionada a los estilos de liderazgo del Modelo de Hersey y Blanchard . La Satisfacción Laboral es el clásico indicador al que se recurre cuando se quiere conocer la actitud de las personas hacia su vida laboral. Su ausencia contribuye al aumento de factores adversos que implican consecuencias costosas para la empresa, Al ejercer el liderazgo, las personas adoptan “estilos que, puedan tener influenciar en la Satisfacción Laboral de los colaboradores, lo que puede influir en la labor que realizan. Metodología "estilos", que probablemente puedan tener cierta influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores,

lo que puede incidir en el trabajo que desempeñan. Metodología: Estudio cuantitativo, transversal de tipo descriptivo-correlacional. Muestra: 214 en enfermeros universitarios. Resultados: Se determinó que la mayoría de los profesionales de Enfermería pertenecientes a los CR o servicios de medicina y cirugía, se encuentran satisfechos laboralmente, los pertenecientes al CR o servicio de urgencia, se encuentran insatisfechos; se destaca que el 27,6% de los enfermeros satisfechos se relaciona con el estilo de entrenador de su superior jerárquico. Conclusión: A pesar que no existe un estilo de liderazgo mejor que otro sino depende del contexto hay una relación de satisfacción laboral con estilos de liderazgo, motivo por el cual es importante estudiar estos temas para formar profesionales líderes, capaces de mantener satisfechos a su equipo de trabajo.

#### **Antecedentes nacionales:**

Llactahuaman (2013) en su investigación “Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la unidad de Emergencia en el hospital Miguel Angel Mariscal Llerena, Ayacucho-2013, tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en esa institución. Material y Métodos: El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituido por todos los profesionales de enfermería que laboran en la unidad de Emergencia. La técnica fue la encuesta y los instrumentos la Escala de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral validada por Toro, aplicado previo consentimiento informado. Resultados: En el clima organizacional 87,5% expresan que es regular las relaciones interpersonales, 87,5 % el estilo de dirección y 75% la estabilidad la retribución, el sentido de pertenencia, y los valores colectivos. En la Satisfacción Laboral 62,5% manifiestan que están poco satisfechas en el trabajo actual, el trabajo en general, en la interacción con compañeras, 37,5% poco satisfechas y 31,25% poco satisfechas en el ambiente laboral. Conclusiones: La mayoría de enfermeras en el clima

organizacional según dimensiones, refieren que es regular las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, la estabilidad, la retribución el sentido de pertenencia y los valores colectivos, y en cuanto a satisfacción laboral, el mayor porcentaje manifiesta que esta poco satisfecha con el trabajo actual, con el trabajo general un porcentaje considerable con la relación interpersonales con compañeras y el ambiente laboral.

Calixto (2012) En el estudio “Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia -2009” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de las del servicio de Pediatría del HNCH. Material y Métodos: El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo corte transversal. La población estaba conformada por 23 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento una escala de Lickert modificado. Resultados: Del 100% el 52% tienen un nivel de satisfacción medio, 22% bajo, y 26% alto. En la dimensión ambiente laboral 57% fue medio, 17% fue bajo y 26% alto; en cuanto a la supervisión 57% fue medio 26% bajo y 17% alto; la interacción con los compañeros 74% fue medio, 4% bajo y 22% alto; acerca de la política de capacitación y promoción 57% fue medio, 21,7% bajo, y 21,3% alto; y en las remuneraciones 61% medio, 17% bajo y 22% alto. Conclusiones: El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del HCH, en su mayoría es medio a bajo referido a que el trabajo actual no está óptimamente organizado y que los directivos toman decisiones sin consultar con los trabajadores, el procedimiento para resolver los reclamos no es el adecuado, el ambiente laboral no permite expresarse sin temor a las sanciones, y el sueldo no es equitativo; seguido de un porcentaje que tiene satisfacción alta porque siente que puede adaptarse a las condiciones laborales, los jefes buscan soluciones creativas , los compañeros están dispuestos a colaborar, es gratificante trabajar en la institución y que el sueldo es adecuado por la labor que desempeña.

Paredes (2010) En el estudio “Nivel de satisfacción laboral del enfermero asistencial durante la atención brindada a los pacientes en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2009, el cual tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral del enfermero asistencial durante la atención al paciente en sus dimensiones de relación con la autoridad, relaciones interpersonales, realización profesional y desempeño de tareas. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 66 enfermeras. La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue la escala modificada tipo Lickert. Resultados: El 51,6% presentaron poca satisfacción laboral en las dimensiones de relaciones, realización personal y en el desempeño de tareas, existe un 40,9% de enfermeros que se encuentran satisfechos en la dimensión relación con las autoridades en relación al 36,4% que no lo están. Por lo tanto se puede concluir que la mayoría de las enfermeras presentan poca satisfacción laboral durante el ejercicio de su profesión.

Cerón ( 2010) En su tesis “ Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de pediatría del INEN-2010” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Pediatría del INEN en sus dimensiones de factores de condiciones físicas y/o materiales , beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo persona, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Material y Método: El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por todas las enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo Lickert, considerando el consentimiento informado Resultados: 45% presentan un nivel de satisfacción laboral medio, 32% alto, y 23 % bajo; en relación a los factores determinantes; el nivel de satisfacción es media en las dimensiones relaciones interpersonales 86,4%, políticas administrativas 81,8%; beneficios laborales y/o

remunerativos 77.3%, relación con la autoridad 72%.; en las condiciones físicas y/o confort 63.6 % desempeño de tareas 59.1%; desarrollo personal 54.5%, seguido de nivel alto a bajo. Conclusiones: Un porcentaje considerable de enfermeras tiene un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a alto y bajo, mientras que la mayoría tiene de una satisfacción de media a baja, en las dimensiones de beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relaciones con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que gana, el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido, les agrada trabajar con sus compañeras y es grato la disposición del jefe cuando se le realiza alguna consulta y un porcentaje considerable tiene un nivel de satisfacción laboral medio en las dimensiones condiciones físicas, desarrollo personal y desempeño de tareas; referido a que el lugar donde trabajan es reconfortarle y disfrutan de la labor que desempeñan.

Bobbio (2010) En su investigación “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú” tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico dl Hospital Nacional de Dos de Mayo (HNDM. Métodos: Estudio transversal, la muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por personal asistencial médico y no médico (enfermería, obstetricia y técnico de enfermería) que laboran en los pabellones de hospitalización consultorios externos, servicios de emergencias (adultos, niños y gestantes) del HNDM entre enero y marzo del 2007. La muestra estuvo conformada por 75 médicos, 65 enfermeros y obstetras y 87 técnicos de enfermería. Se procedió a la aplicación de una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico y los cálculos fueron con un nivel de confianza de 95% Resultados: El 22,7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción entre el grupo compuesto por enfermeras y obstétricas fue 26,2% mientras que para el personal técnico fue de 49,4% El

análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNDM los factores asociados a satisfacción laboral fueron el adecuado higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ( $p=0.003$ ) y el tener adecuada relación con los jefes de servicio ( $p=0.023$ ). Conclusiones: Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

## **1.2 Fundamentación científica**

### **Concepto de la variable satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es: La apreciación favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del nivel de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. (Morillo, 2006, p.48)

La satisfacción laboral se refiere a la respuesta afectuosa, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos. (Morillo, 2006, p.47)

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) definen a la satisfacción laboral como un estado emocional satisfactorio o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado complaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo. (p.719)

La satisfacción en el trabajo, es una resultante afectuosa del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado. (Morillo, 2006, p.47)

Wright y Davis (2003) señalan que la satisfacción laboral, representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la adecuación entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben. (p.70)

Puede decirse que la idea de satisfacción surge de la semejanza entre el trabajo real y las expectativas que el trabajador se había generado. Así pues, el trabajador estará descontento si cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, como si considera que el trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones. (Rousseau 1993)

Herzberg, Mausner y Snyderman, (1959) La teoría de los dos factores, establece que la satisfacción y la insatisfacción laboral son dos fenómenos diferentes y separados entre sí. Este modelo señala que el trabajador tiene dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación).

El modelo de los determinantes de la satisfacción en el trabajo. Lawer (1973) y basado en la teoría de la motivación de Lawer y Porter (1967). En este caso se concentra la atención en la relación “expectativas-recompensas”, considerando distintos aspectos del trabajo; así pues, la relación entre la expectativa y la recompensa obtenida será la responsable de unos u otros niveles de satisfacción o insatisfacción laboral. Es decir, si la recompensa obtenida por el rendimiento en el trabajo excede de la que considera adecuada o si es equivalente, el trabajador alcanza el estado de satisfacción, ahora bien, si la relación se produce en sentido inverso, generará necesariamente un estado de insatisfacción. En esta teoría, el término recompensa no solo se refiere a la remuneración económica, sino que incluye una amplia gama de resultados, ya sean reconocimientos, ascensos, valoración de superiores, etc.

Singh y Loncar (2010) examinan las relaciones entre satisfacción con el salario, satisfacción con el empleo y cambio de empleo. Los resultados del estudio de Tremblay, Chenever, y Hebert (2012) demostraron que las motivaciones familiares y aquellas

relacionadas con el desarrollo profesional tienen un efecto positivo sobre la satisfacción; únicamente las buenas condiciones económicas no resultan suficientes, Casas(2002) establece que el salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo., la estabilidad en el puesto de trabajo trae como consecuencia una relación positiva con la satisfacción laboral así como el compromiso con la organización.

El factor humano es una constante del hecho productivo y en toda relación social laboral porque se requiere la participación de las personas.

De lo anterior se puede concluir que la satisfacción laboral afecta al desarrollo y productividad del trabajo. Como se puede ver, son muchos los autores que examinan la relación de la satisfacción laboral y las variables personales y organizacionales y que estas difieren según las distintas actividades, puestos de trabajo y perfiles de calificación que tienen los colaboradores de una empresa.

Según lo que definen los autores se puede unificar los conceptos, como la actitud, percepciones y estado emocional positivo de una persona con respecto a su ámbito laboral. Ante esta variedad de conceptos, Palma (1999) no solo plantea la definición sino que nos proporciona un instrumento para medirla. Menciona que satisfacción laboral es la actitud del trabajador a su trabajo y en función de aspectos relacionados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización, relaciones con la autoridad , condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.

De acuerdo a esa definición el autor consideró solo cinco de éstos factores que están relacionados en esta variable: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales y desarrollo personal.



En relación al concepto de régimen laboral, no se encontró como tal, por lo tanto se construyó la definición y se considera como: Dispositivos legales que diferencian los derechos y obligaciones del trabajador en relación a: Jornada y horario de trabajo, descansos remunerados, remuneración mínima vital, gratificaciones, asignación familiar, bonificación por tiempo de servicio, seguro de vida, compensación por tiempo de servicio, participación en utilidades de la empresa y tutela al trabajo y al trabajador. Los regímenes laborales (RL), son variados en el Perú, tenemos DL 276, DL 728, los trabajadores por CAS.

### **Dimensiones de Satisfacción laboral**

#### **Condiciones físicas y/o materiales:**

Representan todos los elementos materiales o de infraestructura donde labora el trabajador a diario y este constituye como facilitador de la misma como la iluminación tipo de maquinaria, uniformes las comodidades.

#### **Beneficios laborales y/o remunerativos:**

Son los conceptos no remunerativos que reciben los trabajadores como las bonificaciones extraordinarias, los bonos por aniversario de la institución, las utilidades, las asignaciones por educación, la movilidad entre otras. La legislación laboral en la actualidad, permite que las entidades empleadoras puedan proporcionar a sus trabajadores de manera independiente a su salario básico o las asignaciones que por ley le corresponden.

#### **Políticas administrativas:**

Es un plan general de acción de cada sector o institución, que dirige a los integrantes a la conducta a seguir. Las instituciones están conformadas por personas diferentes, que desempeñan funciones asignadas, donde esa actividad le sirve para lograr los objetivos que se han fijado

**Relaciones sociales:**

Son aquellas interacciones sociales que se encuentran reguladas por normas sociales entre dos o más personas, presentando cada una de ellas una posición social y desempeñando un papel social. Además resulta ser un complemento en la vida de un ser humano como la relación que se tiene consigo mismo, entonces el relacionarse con otros es una necesidad importante de la vida cotidiana.

**Desarrollo personal:**

Es una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual las personas que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, esto permite que todas las personas conozcan mas no solo de sí mismo, sino de sus compañeros de grupo con el objeto de crecer y ser más humano. (Challa, 2010)

**Régimen laboral**

En nuestro país, existen diversos regímenes laborales para los trabajadores, así las instituciones que brindan las principales vacantes de trabajo para los profesionales de la salud son el Ministerio de Salud (MINSA) y la Seguridad Social (ESSALUD). Si bien ambas son instituciones públicas, los regímenes contractuales son variados, estableciendo dos grandes grupos de trabajadores los nombrados y los contratados: RL. DL N° 276, y el personal contratado: RL. Ley N° 728, en sus modalidades de: Plazo Fijo, y Plazo Indeterminado y el RL. DL N° 1057, el cual se aplica desde el año 2010 en ambas instituciones, generando una nueva modalidad denominada Contrato Administrativo de Servicios (CAS). En MINSA 7.16 % y EsSalud 10.93 %, de sus trabajadores están inmersos en esta modalidad de trabajo y la diferencia es para los regímenes contemplados en el RL. DL N° 276 (sector público) y el RL. Ley N° 728 (sector privado), lo cual conlleva un

sinnúmero de beneficios que son concordantes en algunos puntos y faltantes en otros, quedando en evidencia la inequidad de estos regímenes. (DL 728)

El régimen laboral al que se sujeta el personal de una entidad estatal es normalmente el público, regulado en términos generales por la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de remuneraciones del sector público – Decreto N° 276, por excepción, el personal de un organismo público puede ser contratado bajo el régimen laboral de la actividad privada, para lo que debe haber norma legal que lo defina.

### **Régimen del Decreto Legislativo 276**

El régimen laboral público se regula de manera específica por el Decreto Legislativo 276, Ley de carrera y remuneraciones y por su reglamento el Decreto Supremo 005-PCM-90. En este grupo hay básicamente tres categorías: el personal designado en cargos de confianza; los nombrados en carrera administrativa; y el personal contratado por servicios personales.

El Decreto Legislativo 276, estableció la Carrera Administrativa como el conjunto de principios, normas y procesos que regulan el ingreso, los derechos y los deberes que corresponden a los servidores públicos, que con carácter estable presten servicios en la Administración Pública.

### **Régimen del Decreto Legislativo 728**

Hay un grupo en el sector público que se rige por las normas del régimen privado concretamente por el DL 728 y normas complementarias. Este grupo ha salido del ámbito del régimen genera con una norma que así lo especifica. Sus categorías son Contrato a plazo indeterminado y contrato a plazo fijo.

Otro grupo de trabajadores que tienen normas específicas en algunos sectores ocupacionales, que regulan la particularidad de sus servicios. Sus categorías de designación, nombramiento o contratación son análogas a los del D. L. 276.

**Servicios no personales:**

Sin ser formalmente un grupo de empleados públicos, pues su sistema de contratación obedece a las normas de abastecimiento, se ha conformado un conjunto de trabajadores que bajo la modalidad de “servicios no personales” o “locación de servicios” se han venido incorporando a realizar labores de naturaleza. Este grupo de trabajadores no figura en planilla y cobra por recibo de honorarios.

De acuerdo a lo analizado por la comisión de alto nivel conformada en el año 2001, para analizar la situación del empleo público, la contratación del personal para la prestación de servicio al estado, especialmente en las entidades cuyo régimen laboral es el público se estuvo contratando bajo la modalidad de “contrato de servicios no personales”, el cual no corresponde a ninguna categoría jurídica conocida o específica, al no tener precedentes normativos ni doctrinarios y tampoco una adecuada precisión legal, para darle contenido, hay dos posibilidades, o es un contrato de naturaleza civil o lo es de derecho administrativo.

**Profesional de la salud:** Es el profesional de la ciencia de la salud quien tiene dentro de sus competencias y responsabilidades, la defensa de la vida la promoción y cuidado integral de la salud, su participación conjunta en el equipo multidisciplinario de salud, en la solución de la problemática sanitaria del hombre, la familia y la sociedad así como el desarrollo socioeconómico del país.

**Definición de términos básicos:**

**Satisfacción laboral:** Es la actitud del trabajador hacia su trabajo y en función de aspectos vinculados con los factores. (Palma, 1999)

**Condiciones físicas y/o materiales:** Representan todos los elementos materiales o de infraestructura donde labora el trabajador.

**Beneficios laborales y/o remunerativos:** Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico como pago por la labor realizada.

**Políticas administrativas:** Conjunto de lineamientos institucionales dirigidos a regular la relación laboral.

**Relaciones sociales.** Es el grado de agrado frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales.

**Desarrollo personal.** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Desempeño laboral:** Condiciones del ambiente, instrumentos, materiales, la tarea y la organización del trabajo que influyen en la salud de los trabajadores o un efecto negativo en la empresa.

**Régimen laboral:** Es un conjunto de principios y normas que rigen las relaciones de trabajo subordinado y retribuido entre empleadores y empleado, sean estas relaciones individuales y colectivas.

**Hospital Carlos Lanfranco La Hoz:** Actualmente es el primer Hospital de nivel II-2 re categorizado por la DISA V Lima Ciudad, que brinda atención a más de 417,000 habitantes de los distritos de Ancón, Santa Rosa, Carabayllo y Puente Piedra. Desde hace cuatro años lleva el nombre del insigne Médico Peruano Carlos Lanfranco La Hoz

### **1.3 Justificación**

En el presente estudio “Satisfacción laboral en los profesionales de la salud, según régimen laboral, del departamento de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz, 2015”,

Es necesario evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de la salud (PS), porque ellos constituyen el componente importante, por lo cual es importante estudiar las dimensiones planteadas en esta tesis para evidenciar las causas de ésta insatisfacción en función a su régimen laboral.

La insatisfacción se encuentra relacionada con una disminución en la eficiencia y eficacia el estudio permitirá brindar una mejor atención en salud, la insatisfacción puede expresarse a través de conductas inadecuadas, maltrato a los pacientes, falta de interés por la labor que se desempeña, impuntualidad y hasta negligencia en algunos casos. Esto trae como consecuencia que no se brinda una atención en salud de calidad y adecuada a los usuarios, conllevando también a una pérdida financiera para la institución.

La frustración que siente un trabajador insatisfecho puede conducirlo a una conducta negativa, la cual puede manifestarse en una atención de mala calidad. Los variados estudios han indicado la relación que tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización en sí, y como efecto final, con la sociedad.

Por lo tanto es importante analizar, la satisfacción laboral del personal de salud del HCLLH en sus dimensiones (condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales y desarrollo personal) ya que influye sobre la calidad de atención de los pacientes y este a su vez refleja la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.

#### **1.4 Planteamiento del problema**

Según el MINSA (2002) los trabajadores de salud sienten mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando pueden ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. Así mismo cuando se le otorga autoridad para resolver problemas y mejorar los servicios de salud les eleva la moral de los trabajadores. Medir la satisfacción laboral es comprobar la calidad de las organizaciones y de sus servicios internos.

Los hospitales públicos a nivel nacional tienen realidades parecidas porque invierten sus recursos en busca de mejorar la calidad de atención, los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben además se suma la insatisfacción de los trabajadores.

Muchas instituciones públicas no logran desarrollar ni brindar una atención de calidad. El HCLLH, es una demostración clara de la evidente insatisfacción laboral de sus trabajadores, por lo cual consideramos importante estudiar más detalladamente de acuerdo a sus dimensiones planteadas en esta tesis para evidenciar las causas de ésta insatisfacción en función a su régimen laboral.

Ramos y Torres (1999). En su investigación “Evaluación de la satisfacción laboral e índices de ansiedad en trabajadores de la administración público” Los hospitales cuentan con personal en condiciones laborales de nombrado y contratado estos comparten muchas condiciones de precariedad laboral como carencia de beneficios sociales mínimos y al carecer de una política de remuneraciones basadas en la función que realizan o en los estudios alcanzados, en general tanto como para los nombrados y los contratados no existen las condiciones laborales que le permitan su desarrollo personal y perfeccionamiento del trabajador, no existe una política de incentivos y estímulos, considerando que solo es la aplicación de las normas administrativas, que no premia ni reconoce el esfuerzo ni la identificación del trabajador con su entorno laboral.

El HCLLH es una institución prestadora de servicios de salud de nivel II-2. La percepción de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud es variada en función a los diferentes regímenes laborales. Por lo que realizamos esta investigación: "Satisfacción y régimen laboral en los profesionales de la salud, departamento de emergencia del HCLLH, 2015" ya que nos proporcionará la información necesaria para recomendar estrategias de mejora.

### **Formulación del problema.**

#### **Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de la salud, del departamento de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, según régimen laboral, 2015?

#### **Problemas específicos.**

Problema específico 1:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral?

Problema específico 2:

¿Cuál el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral?

Problema específico 3:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de políticas administrativas de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral?

Problema específico 4:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de relaciones sociales de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral?

Problema específico 5:



¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de desarrollo personal de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral?

## **1.5 Objetivos de la Investigación**

### **General**

Determinar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Departamento de Emergencia del HCLLH, según régimen laboral.

### **Específicos.**

Objetivo específico 1:

Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

Objetivo específico 2:

Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

Objetivo específico 3:

Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de políticas administrativas de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

Objetivo específico 4:

Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de relaciones sociales de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

Objetivo específico 5:

Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de desarrollo personal de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

## **CAPITULO II**

### **MARCO METODOLOGICO**

## 2.1. Variable

### Satisfacción Laboral

Bracho (1989) indica que la satisfacción laboral se refiere a la respuesta afectiva resultante de la relación entre las necesidades, experiencias, valores y expectativas de cada miembro de la organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos.

## 2.2 Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Tabla 1

*Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	ítems	Medición	Escala de medición
Condiciones físicas y/o materiales	Distribución	1	Escala de Lickert	Ordinal
	Seguridad	2		
	Comodidad	3		
	Condiciones	4		
Beneficios laborales y/o remunerativos	Incompatibilidad	5		Ordinal
	Necesidades	6		
	Sentimiento	7		
	Aceptación	8		
Políticas administrativas	Conformidad	9		Ordinal
	Flexibilidad	10		
	Laboriosidad	11		
	Favoritismo	12		
	Complacencia	13		
Relaciones sociales	Compañerismo	14		Ordinal
	Solidaridad	15		
	Agrado	16		
	Adaptación	17		
Desarrollo personal	Compatibilidad	18		Ordinal
	Desarrollo	19		
	Disfrutar	20		
	Logro	21		
	Realización	22		

*Fuente:* Libro: Distintos Factores De Riesgo y sus características especiales/ adaptado por el investigador

## **2.3. Metodología**

### **Método de investigación**

Según la naturaleza de los datos, el enfoque es cuantitativo porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p.46)

### **2.4 Tipo de estudio**

La investigación realizada es de tipo descriptiva debido a que primero se ha descrito y caracterizado la variable de estudio, seguidamente se ha comparado el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud según su régimen laboral.

Es una investigación descriptiva porque especifica las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. (Hernández et.al, 2010. p.80)

La investigación es comparativa porque tuvo que lograr la identificación de semejanzas y diferencias con respecto a la aparición de un evento en dos o más contextos grupos o situaciones diferentes. Según Sierra Bravo (1994), la comparación es la actividad de la razón que pone en correspondencia unas realidades con otras para evaluar sus semejanzas y diferencias. La comparación es posible porque existe una relación de analogía entre las diversas realidades.

Gráficamente se denota:

Considera dos o más investigaciones descriptivas simples, para luego compara los datos obtenidos.

Diseño:

$M_1 - O_1$

$M_2 - O_2$

$M_3 - O_3$

$O_1 = O_2 = O_3$

$O_1 \neq O_2 \neq O_3$

Donde:

M: Muestra de la investigación.

O: Observación de las muestras.

## 2.5. Diseño

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental y corte transversal; fue no experimental debido a que no se manipula deliberadamente las variables, es decir no se hace variar de manera intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras (Hernández et. al.,2010,p.149)

Fue transversal debido a que se describió las variables y su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández et.al., 2010, p.151)

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1 Población

La población estuvo constituida por profesionales de la salud: Médicos, enfermeras y obstétricas que laboran en el Departamento de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

*Muestra de Profesionales de la Salud*

N°	Unidad de Análisis	Total
1.	Médicos	80
2	Enfermeras	43
3.	Obstetrices	12
Total de la población		135

*Nota:* Archivo de recursos humanos abril 2015

**Muestra de estudio**

El tamaño de la muestra de estudio fue de cien profesionales de la salud, como se muestra en la tabla 3 y fue calculado mediante la aplicación de la fórmula para población finita que establece Moya (2010).

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra calculado.

N: Tamaño de la población en estudio.

Z: Valor en tablas de distribución normal (Nivel de confianza de 95%)

Z=1.96

p: Proporción de profesionales de la salud con alta satisfacción (p=0.5)

q: Proporción de profesionales de la salud con baja satisfacción (q=0.5)

e: Nivel de precisión fijado por el investigador. (e=5%=0.05)

Tabla 3

*Cálculo estadístico de la muestra:*

Nivel de confianza (%)	95
Valor crítico entabla normal (Z)	1.96
Tamaño de población (N)	135
p: proporción de satisfacción bajo	p=0.5
q: proporción de satisfacción alta	q=0.5
e: nivel de precisión fijado por el investigador	e=5%=0.05

*Nota:* Fuente: Moya (2010) / Adaptado por el Investigador.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q} \quad n=100$$

El tipo de muestreo no es probabilístico, fue intencionado por criterio y conveniencia del investigador.

### **Criterios de selección**

Se utilizó los criterios de inclusión y exclusión de la siguiente forma: i) Se incluyó a los profesionales de la salud que se encontraban laborando en el HCLLH, nombrados o contratados que aceptaron participar en la encuesta ii) Se excluyó a los profesionales de la salud que no desearon participar en dicha encuesta o se encontraban de licencia o de vacaciones.

### **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un Cuestionario de satisfacción laboral en los Profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz siendo su ficha técnica la que se expone a continuación:

Nombre: Cuestionario de Satisfacción Laboral en los Profesionales de la salud del HCLLH.

Autor: Paola Teresa Alvarado Bustamante y. Leydi Diana LLactahuaccha Flores.

Adaptado: Br. Renán Genaro Mejía Díaz (2015)

Validado: Dr. Wenceslao Sotelo Estacio (2015)

Significación: El presente Cuestionario de Percepción de Desempeño laboral de los Profesionales de la salud del departamento de Emergencia del Hospital que evalúan las percepciones de los profesionales de la salud en el periodo mayo-octubre, 2015. Las dimensiones en cuestión son las siguientes:

Condiciones físicas y/o materiales: Preguntas 1, 2, 3 y 4.

Beneficios laborales y/o remunerativos: Preguntas 5, 6, 7 y 8.

Políticas administrativas: Preguntas 9, 10, 11, 12 y 13.

Relaciones sociales: Preguntas 14, 15, 16 y 17.

Desarrollo personal: Preguntas 18, 19, 20, 21 y 22

Extensión: El cuestionario consta de 22 ítems.

Administración: Individual, previa sensibilización

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente veinte minutos.

Aplicación: En el Departamento de Emergencia

Puntuación: La escala de medición del cuestionario de Satisfacción laboral es la escala de Lickert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada pregunta cinco respuestas. Los puntajes para los ítems implican tres niveles alta, media y baja frecuencia, de acuerdo a como se percibe la satisfacción de los Profesionales de la salud del HCLLH.

#### Baremos

1. Totalmente en desacuerdo (1)
2. En desacuerdo (2)
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
4. De acuerdo (4)
5. Totalmente de acuerdo (5)



### Confiabilidad del instrumento:

Para el cálculo de la confiabilidad se usó la técnica de Alfa de Cronbach porque el instrumento usado fue con la escala de Lickert, la técnica se establece en una correlación que es basada sobre la consistencia de respuesta a todos los ítems de un test que es administrado una vez.

Tabla 4.

#### *Análisis de consistencia interna de las variables*

Variable	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Satisfacción laboral	22	0.712

*Fuente:* Elaboración por el investigador

En la Tabla 4 se ha obtenido el estadístico de fiabilidad, siendo el alfa de Cronbach de 0.712 para 22 ítems de la variable Satisfacción laboral. Este valor indica que la confiabilidad es aceptable para la variable de estudio.

### Validez

#### Validez de contenido

Se utilizó la validez de contenido de las 22 preguntas del instrumento: Satisfacción laboral a través del juicio de expertos. El experto fue un catedrático de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Tabla 5.

#### *Validación de instrumento Satisfacción Laboral por juicio de expertos*

Indicador	Experto 1	Total
Coherencia	SI	100%
Pertinencia	SI	100%
Relevancia	SI	100%

*Fuente:* Elaboración por el investigador

### **Técnicas de recojo de información:**

Las otras técnicas usadas para el recojo de la información son; buscadores de tesis y el análisis estadístico. Los buscadores de tesis me sirvieron para obtener información para mis antecedentes nacionales e internacionales, metodología de la investigación y el análisis estadístico; utilizado para efectuar los análisis descriptivos de la variable de la tesis. El análisis estadístico ha permitido procesar los resultados del estudio de la muestra poblacional. Los datos obtenidos luego de aplicar el cuestionario de satisfacción laboral; se ha descrito, analizado, e interpretado de acuerdo a los objetivos planteados en la tesis.

### **2.8. Método de análisis de datos:**

El método utilizado fue estadístico en su nivel descriptivo e inferencial. Siguiendo el protocolo siguiente:

Se tabularon y organizaron los datos en una matriz, donde se consignaron los resultados en tablas y figuras, de los cuales se pueden leer frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral

## **CAPITULO III**

## **RESULTADOS**

### 3.1. Descripción de la variable

En éste capítulo se describe la información recogida en los profesionales de la salud del Departamento de Emergencia del HCLLH.

Tabla 6

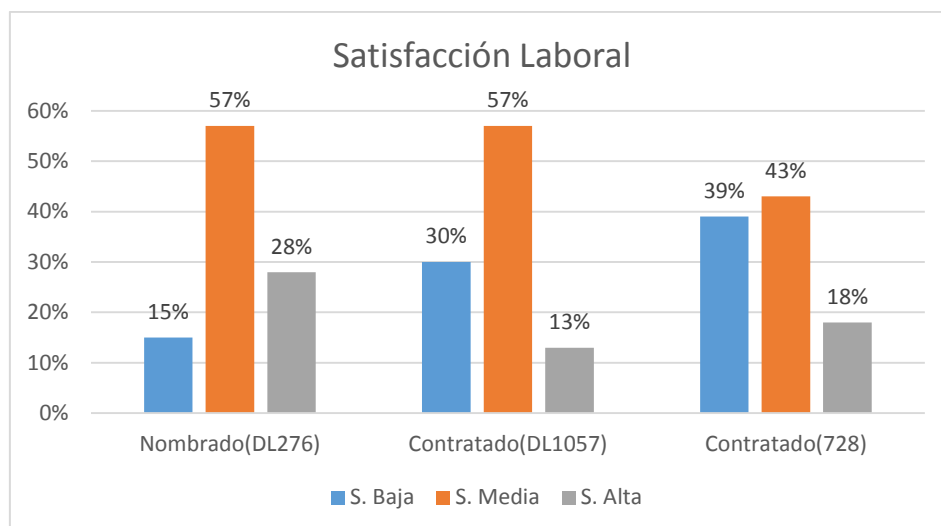
*Niveles de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.*

			Nombrado (DL276)	Contratado (DL1057)	Contratado (DL728)	
Nivel de satisfacción laboral	Baja	Recuento	7	9	9	25
		% del total	15%	30%	39%	25%
	Media	Recuento	27	17	10	54
		% del total	57%	57%	43%	<b>54%</b>
	Alta	Recuento	13	4	4	21
		% del total	28%	13%	18%	21%
Total		Recuento	47	30	23	100
		% del total	100%	100%	100%	100%

*Nota:* Resultado SPSS/ Elaborado por el investigador

En la tabla 6 se observa que del total de nombrados, el 57% tiene una satisfacción laboral media, 28% alta y 15 % satisfacción baja, en los contratados (DL 1057) tienen una satisfacción laboral media el 57%, alta el 13% y una satisfacción baja de 30%; y de los contratados del DL 728 el 43% percibe una satisfacción media, 18 % alta y el 39% una satisfacción baja.

Lo que se observa en la figura 1.



*Figura 1. Niveles de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.*

Fuente: elaboración propia

**Tabla 7**

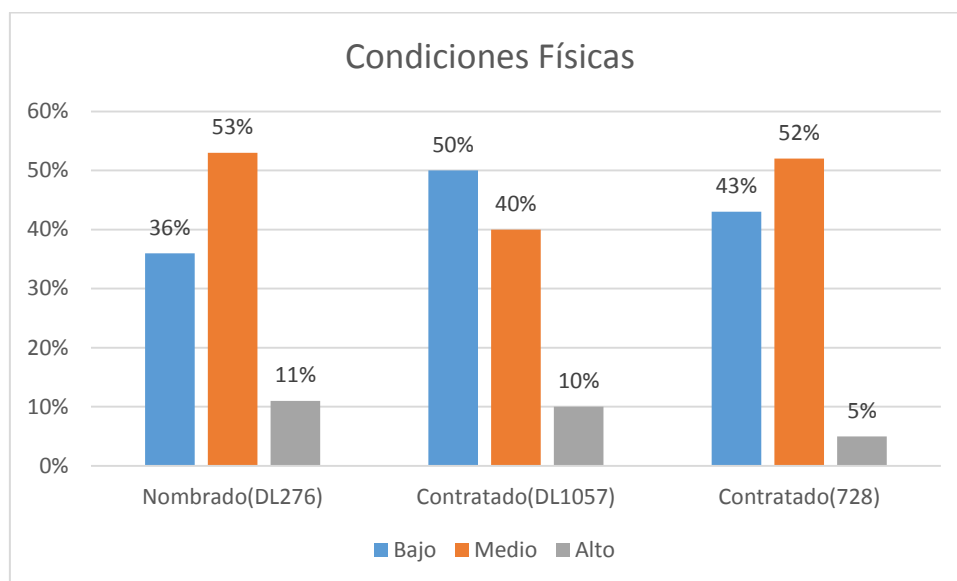
*Niveles de condiciones físicas en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.*

			Régimen laboral			
			Nombrado (DL276)	Contratado (DL1057)	Contratado (DL728)	Total
Condiciones físicas (agrupado)	Baja	Recuento	17	15	10	42
		% del total	36%	50%	43%	42%
	Media	Recuento	25	12	12	49
		% del total	53%	40%	52%	49%
	Alta	Recuento	5	3	1	9
		% del total	11%	10%	5%	9%
Total	Recuento	47	30	23	100	
	% del total	100%	100%	100%	100%	

*Nota:* Resultado SPSS/ Elaborado por el investigador

En la tabla 7 se observa que la satisfacción laboral, en su dimensión de condiciones físicas de los profesionales nombrados: el 53% perciben una satisfacción media, el 11% alta, y 36% una satisfacción baja. En los profesionales contratados DL 1057 el 40% considera tener una satisfacción media, 10% alta y 50% una satisfacción baja. En los contratados del DL 728 el 52% considera tener una satisfacción media, 5% alta y 43% una satisfacción baja.

Lo cual se observa en la figura 2.



*Figura 2 Niveles de satisfacción laboral en su dimensión de condiciones físicas en los profesionales De la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.*

Fuente: elaboración propia

Tabla 8

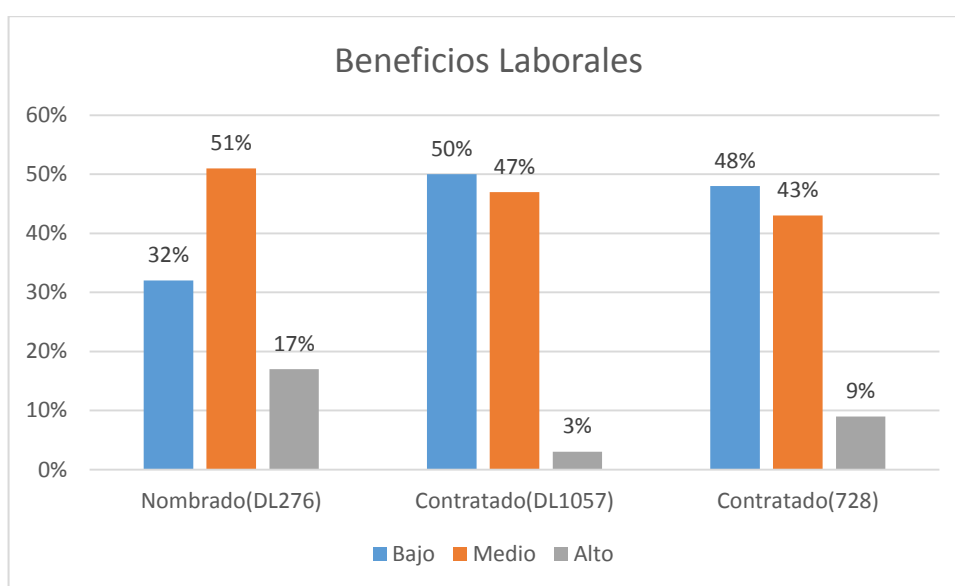
*Niveles de beneficios laborales en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.*

			Régimen laboral			Total
			Nombrado (DL276)	Contratado (DL1057)	Contratado (DL728)	
Beneficios laborales (agrupado)	Baja	Recuento	15	15	11	41
		% del total	32%	50%	48%	41%
	Media	Recuento	24	14	10	48
		% del total	51%	47%	43%	48%
	Alta	Recuento	8	1	2	11
		% del total	17%	3%	9%	11%
Total	Recuento	47	30	23	100	
	% del total	100%	100%	100%	100%	

*Nota:* Resultado SPSS/ Elaborado por el investigador

En la tabla 8 se observa que la satisfacción laboral, en su dimensión de beneficios laborales en los nombrados, el 51% perciben una satisfacción media, 17% alta, y el 32% una satisfacción baja. En los profesionales contratados DL 1057 el 47% considera tener una satisfacción media, 3% alta y 50% una satisfacción baja. En los contratados del DL 728 el 43% considera tener una satisfacción media, 9% alta y 37% una satisfacción baja.

Lo cual se observa en la figura 3.



*Figura 3.* Niveles de satisfacción laboral en su dimensión de beneficios laborales en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.

Fuente: elaboración propia

Tabla 9

*Niveles de políticas administrativas en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.*

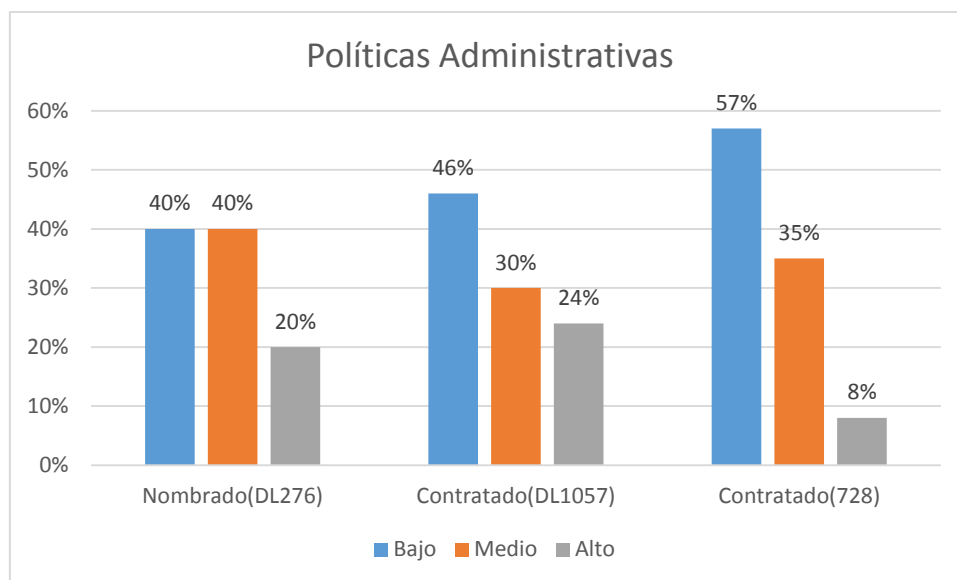
			Régimen laboral			Total
			Nombrado (DL276)	Contratado (DL1057)	Contratado (DL728)	
Políticas administrativas (agrupado)	Baja	Recuento	19	14	13	46
		% del total	40%	46%	57%	46%
	Media	Recuento	19	9	8	36
		% del total	40%	30%	35%	36%
	Alta	Recuento	9	7	2	18
		% del total	20%	24%	8%	18%
Total	Recuento	47	30	23	100	
	% del total	100%	100%	100%	100,0%	

*Nota:* Resultado SPSS/ Elaborado por el investigador

En la tabla 9 se observa, que la satisfacción laboral en su dimensión políticas administrativas en los nombrados, el 40% perciben una satisfacción media, el 20% alta y 40% una satisfacción alta; en los profesionales contratados DL 1057 el 30% considera tener una satisfacción media, 24% alta y 46% una satisfacción baja; de los contratados del DL 728 35% considera tener una satisfacción media, 8% alta y 57% una satisfacción baja.

Lo cual se observa en la figura 4.





*Figura 4* Niveles de satisfacción laboral en su dimensión de políticas administrativas en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.

Fuente: elaboración propia

Tabla 10

*Niveles de relaciones sociales en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.*

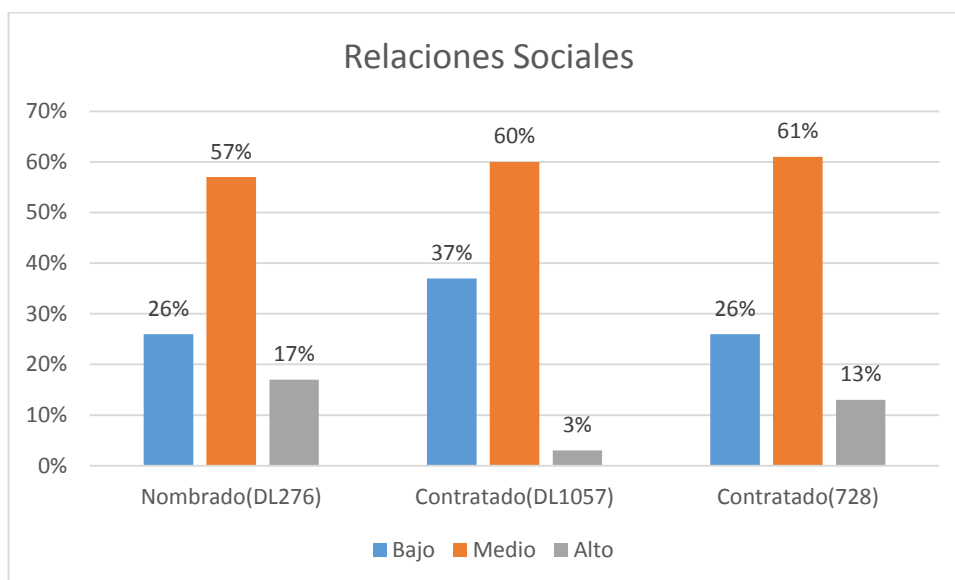
			Régimen laboral			Total
			Nombrado (DL276)	Contratado (DL1057)	Contratado (DL728)	
Relaciones sociales (agrupado)	Baja	Recuento	12	11	6	29
		% del total	26%	37%	26%	29%
	Media	Recuento	27	18	14	59
		% del total	57%	60%	61%	59%
	Alta	Recuento	8	1	3	12
		% del total	17%	3%	13%	12%
Total	Recuento	47	30	23	100	
	% del total	100%	100%	100%	100%	

*Nota:* Resultado SPSS/ Elaborado por el investigador

En la tabla 10 se observa, que la satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales en los nombrados, el 57% perciben una satisfacción media, el 17% alta y 26% una satisfacción baja; en los profesionales contratados DL 1057 el 60% considera tener una satisfacción media, 3%

alta y 37% una satisfacción baja; de los contratados del DL 728 el 61% considera tener una satisfacción media, 13% alta y 26% una satisfacción baja.

Lo cual se observa en la figura 5.



*Figura 5. Niveles de satisfacción laboral en su dimensión de relaciones sociales en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.*

Fuente: elaboración propia

Tabla 11

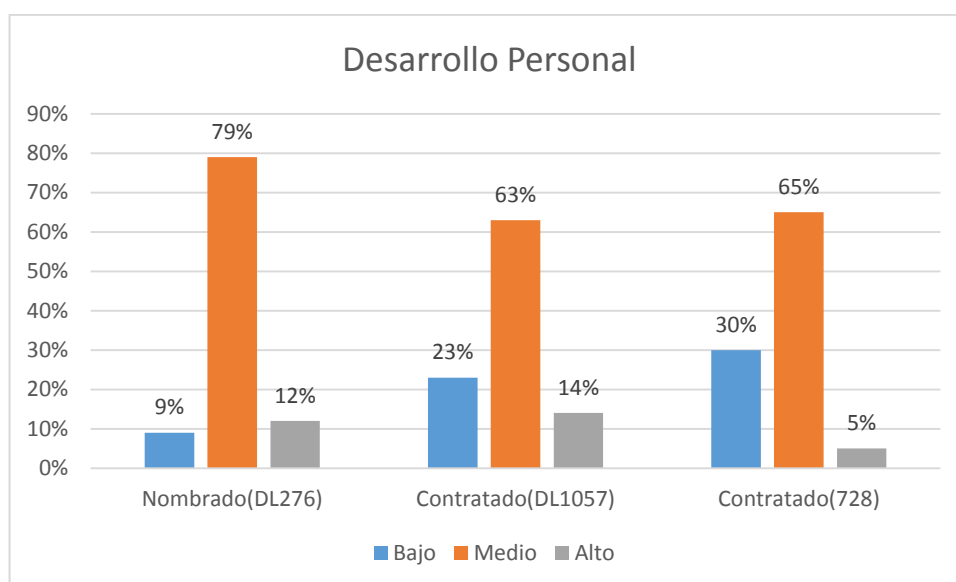
*Niveles de desarrollo personal en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.*

			Régimen laboral			Total
			Nombrado (DL276)	Contratado (DL1057)	Contratado (DL728)	
Desarrollo personal (agrupado)	Baja	Recuento	4	7	7	18
		% del total	9%	23%	30%	18%
	Media	Recuento	37	19	15	71
		% del total	79%	63%	65%	71%
	Alta	Recuento	6	4	1	11
		% del total	12%	14%	5%	11%
Total		Recuento	47	30	23	100
		% del total	100%	100%	100%	100%

*Nota:* Resultado SPSS/ Elaborado por el investigador

En la tabla 11 se observa, que la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal en los nombrados, el 79% perciben una satisfacción media, el 12% alta y 9% una satisfacción baja; en los profesionales contratados DL 1057 el 63% considera tener una satisfacción media, 14% alta y 23% una satisfacción baja; de los contratados del DL 728 el 65% considera tener una satisfacción media, 5% alta y 30% una satisfacción baja.

Lo cual se observa en la figura 6.



*Figura 6.* Niveles de satisfacción laboral en su dimensión de desarrollo personal en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.

Fuente: elaboración propia

Tabla 12

*Niveles de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según grupo ocupacional.*

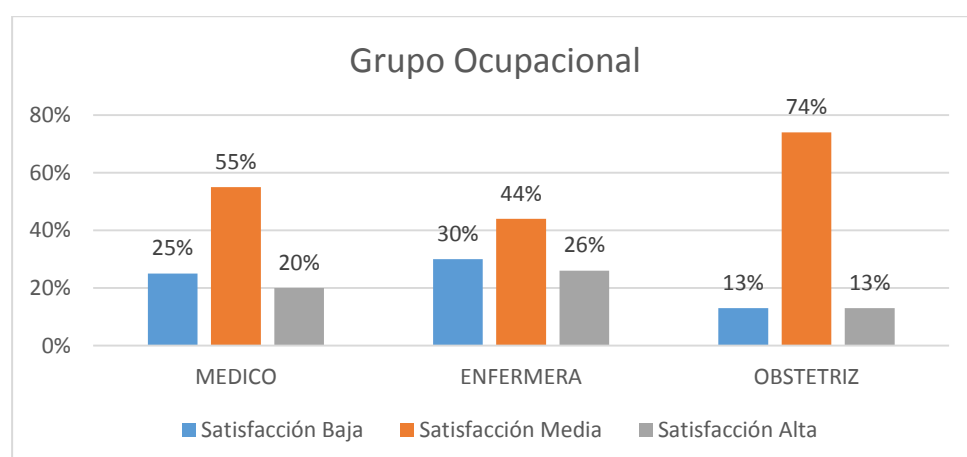
			Grupo ocupacional			
			Médico	Enfermera	Obstetriz	Total
Satisfacción laboral (agrupado)	Baja	Recuento	16	8	1	25
		% del total	25%	30%	13%	25%
	Media	Recuento	36	12	6	<b>54</b>
		% del total	<b>55%</b>	<b>44%</b>	<b>74%</b>	<b>54%</b>
	Alta	Recuento	13	7	1	21
		% del total	20%	26%	13%	21%
Total		Recuento	65	27	8	100
		% del total	100%	100%	100%	100%

*Nota:* Resultado SPSS/ Elaborado por el investigador

En la tabla 12 se observa, que la satisfacción laboral según grupo ocupacional, en los médicos, el 55% perciben una satisfacción media, el 20% alta y 25% una satisfacción baja.

En los enfermeros, el 44% considera tener una satisfacción media, 26% alta y 30% una satisfacción baja; en las obstetrices, el 74% considera tener una satisfacción media, 13% alta y 13% una satisfacción baja.

Lo cual se observa en la figura 7.



*Figura 7.* Niveles de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según grupo ocupacional.

Fuente: elaboración propia

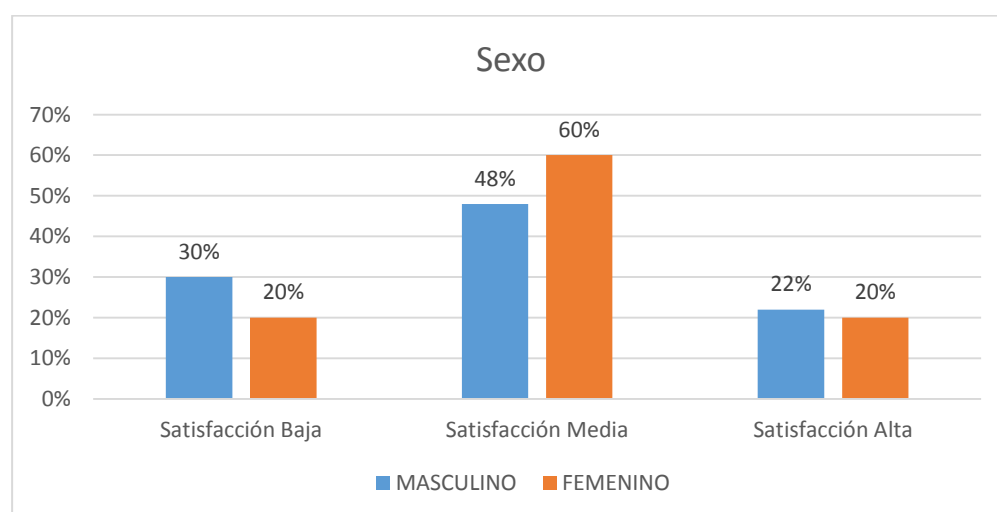
Tabla 13

*Niveles de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según sexo.*

			Sexo		
			Masculino	Femenino	Total
Satisfacción laboral (agrupado)	Baja	Recuento	16	9	25
		% del total	30%	20%	25%
	Media	Recuento	26	28	54
		% del total	48%	60%	54%
	Alta	Recuento	12	9	21
		% del total	22%	20%	21%
Total		Recuento	54	46	100
		% del total	100%	100%	100%

*Nota:* Resultado SPSS/ Elaborado por el investigador

En la tabla 13 se observa, que la satisfacción laboral según sexo, en los Varones, el 48% perciben una satisfacción media, el 22% alta y 30% una satisfacción baja; mientras que en las mujeres, el 60% considera tener una satisfacción media, 20% alta y 20% una satisfacción baja. Lo cual se observa en la figura 8.



*Figura 8.* Niveles de satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.

Fuente: elaboración propia

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

Esta investigación tuvo como propósito identificar y describir el nivel de satisfacción de los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH, según su régimen laboral, es esencial porque de ella depende la calidad de atención. Los resultados muestran una satisfacción laboral media y coherente con otros estudios similares.

En el presente capítulo y después de obtener los resultados, se compararon con los antecedentes de la presente investigación.

La percepción de satisfacción laboral en los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH. Fue media en 54%, al respecto, Calixto (2012) Concluyó que el nivel de la satisfacción laboral fue de medio para abajo en los profesionales de Enfermería en la Unidad de Emergencia Hospital Mariscal Miguel Angel Llerena Ayacucho 2013.

En cuanto a los resultados en la dimensión condiciones físicas y/o materiales en los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH. Se observó que evaluando por regímenes el 53% del personal nombrado refiere una satisfacción media, el 40% de los contratados DL 1057 y 52% de los contratados DL 728 perciben una satisfacción media. Por lo tanto coincide a la tesis presentado por Calixto (2012) que refiere una satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas de 57 % de nivel medio.

En cuanto a los resultados en la dimensión beneficios laborales en los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH. Se observó que evaluando por regímenes el 51% del personal nombrado refiere una satisfacción media, el 47% de los contratados DL 1057 perciben una satisfacción baja y los contratados DL 728 perciben una satisfacción baja de 48%. Por lo tanto coincide a la tesis presentado por Calixto (2012) que refiere una satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas de 57 % de nivel medio.

En cuanto a los resultados en la dimensión políticas administrativas en los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH 2015. Se observó que evaluando por regímenes el 40% del personal nombrado refiere una satisfacción media, el 46% de los contratados DL 1057 perciben una satisfacción baja, así como también el 57% de los contratados DL 728. Por lo tanto coincide a la tesis presentado por Calixto (2012) que refiere una satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas de 57 % de nivel medio a bajo.

En cuanto a los resultados en la dimensión relaciones sociales en los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH. Se observó que el 57% del personal nombrado, el 60% de los contratados DL 1057, y el 61% de los contratados DL 728 perciben una satisfacción media. Por lo tanto en los tres regímenes predomina una satisfacción laboral media .Al respecto Carrillo (2014) refiere la importancia de las relaciones interpersonales para una satisfacción laboral mayor.

En cuanto a los resultados en la dimensión desarrollo personal en los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH. Se observó que el 79% del personal nombrado, el 63% de los contratados DL 1057, y el 65% de los contratados DL 728 perciben una satisfacción media. Por lo tanto en los tres regímenes predomina una satisfacción laboral media .Al respecto Carrillo (2014) refiere la importancia de las relaciones interpersonales para una satisfacción laboral mayor.

La valoración periódica de estos aspectos permite establecer tendencias en el tiempo, relacionadas con cambio de percepciones y actitudes. Así mismo permite corregir oportunamente las deficiencias encontradas para el logro de los objetivos propuestos por las entidades hospitalarias.



# **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES**

- Primera:** Después de identificar los resultados del nivel de satisfacción laboral en los profesionales de la salud, que laboran en el HCLLH. Se concluye que la mayoría de los tres regímenes, predomina una satisfacción laboral media con tendencia a bajo.
- Segunda:** Así mismo se afirma que los resultados en la dimensión condiciones físicas y/o materiales en los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH 2015. Se observó que en los tres regímenes, predomina una satisfacción laboral media. Se considera este resultado en función de que la infraestructura y materiales de dicho hospital, presentan deficiencias en la adquisición y mantenimiento que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores.
- Tercera:** Los resultados confirman que en la dimensión beneficios laborales en los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH 2015. Se concluye que la mayoría percibe una satisfacción media con tendencia a la baja. Por considerar que el sueldo que reciben no cubre sus necesidades económicas.
- Cuarta:** En cuanto a los resultados en la dimensión políticas administrativas en los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH 2015. Se concluye que la mayoría percibe una satisfacción media con tendencia a la baja. Porque consideran que no reciben un buen trato por los directivos del hospital, que el horario no es flexible y realizan trabajos muy laboriosos.
- Quinta:** En cuanto a los resultados en la dimensión relaciones sociales en los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH 2015. Se observó que los tres regímenes perciben una satisfacción media. Por considerar que la relación y solidaridad con sus compañeros de trabajo es regular.

**Sexta:** En cuanto a los resultados en la dimensión desarrollo personal en los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH 2015. Se observó que los tres regímenes perciben una satisfacción media. Por considerar que el trabajo le permite regularmente desarrollarse como persona y disfrutar de la labor que desempeñan.

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

- Primera:** Al Ministerio de Trabajo y de Salud aplicar, supervisar las políticas públicas en gestión de Recursos humanos a fin de mejorar las condiciones físicas, beneficios laborales y políticas administrativas de los trabajadores de salud.
- Segunda:** A La Oficina de Recursos humanos, implementar políticas remunerativas en cumplimiento de las normas que permitirán mejorar los beneficios laborales de los profesionales de la salud.
- Tercera:** Al personal profesional de la salud de las diferentes especialidades, adecuarse a las diferentes realidades existentes en las instituciones de salud en que laboran, con responsabilidad, creatividad, innovación y sobre todo a favor de mejorar la calidad de atención hacia la población en general.

## VI. REFERENCIAS

- Acosta C. (2012) "*Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los Hospitales "Ruiz y Páez" y "Dr. Héctor Nouel Joubert. Venezuela.2012.* Recuperado de: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4651/1/01-TESIS.WY9.A185.pdf>.
- Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) "*Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*" Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Betancourt O, (1999) *Salud y Trabajo. Reflexiones teóricas metodológicas. Monitoreo Epidemiológico. Atención en Salud. 2a ed. Quito; 1999* Recuperado de:<http://www.funsad.org/Material/Material/PUBLICACIONES/saludytrabajo.pdf>
- Caballero (2002) "*características organizacionales de la satisfacción laboral en España*" Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902014000500537&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902014000500537&script=sci_arttext&tlng=es)
- Calixto, A. (2012) "*Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia* " *Fonte: Lima; s.n; 2012. p. 47* Recuperado de <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=668636&indexSearch=ID>
- Carrillo, C., Martínez-, M. E., Vivo, M. C., Quiñonero, F.,(2014) Gómez-Sánchez, R., & Celdrán-Gil, F. (2014). *Satisfacción laboral de los médicos de Unidades Móviles de Emergencia y del Centro Coordinador de la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061. Región de Murcia. Revista de Calidad Asistencial, 29(6), 341- 349. España.* Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-laboral-los-medicos-unidades-90373426>
- Challa, B (2010) "*Gestión de Talento Humano* " Recuperado de <http://gestiontalentohumano-unesr.blogspot.pe/2010/02/desarrollo-personal-segun-brito-challa.html>
- Congreso.gob.pe. Ley de fomento del Empleo. *Decreto Legislativo 728. Perú.* (2012)Disponible en:<http://www.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/DecretosLegislativos/00728.pdf>Linzer M, Baier Manwell L, Williams E, Bobula J, Brown R, Varkey A, et al. WorkingConditions in Primary Care: Physician Reactions and Care Quality. *Ann Intern Med.* 2009;151(1): 28-36.
- Definición ABC Diccionario Recuperado de <http://www.definicionabc.com/social/relaciones-sociales.php>*De Oliveira, De Souza, Cunha, & Da Silva, 2004).*

- Díaz M, Stimolo M, Caro N. 2010 *Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba-Argentina*. Med. Secur. trab. [Revista en la Internet]. Mar [citado 2015 Jul 01]; 56(218): 22-38. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext)
- González L, Guevara E, Morales G, Segura P, Luengo C. *Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile*. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-)
- Hernández et al., (2010) *Metodología de la Investigación, México 2010*, p.80. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Herzberg, Mausner, y Snyderman, (1959) "*Analyze Motivation*" Recuperado de [http://www.uwex.edu/disted/conference/resource\\_library/proceedings/02\\_13.pdf](http://www.uwex.edu/disted/conference/resource_library/proceedings/02_13.pdf)
- Hungler, B, Polit D, (2000), *Metodología de la Investigación en salud*, año edición: 2000; plaza de edición: México. Recuperado de [https://www.google.com.pe/?gws\\_rd=ssl#q=Hungler%2C+B%2C+Polit+D%2C%2C+Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+en+salud%2C+a%C3%B1o+edici%C3%B3n:+2000%3B+plaza+de+edici%C3%B3n:+M%C3%A9xico...](https://www.google.com.pe/?gws_rd=ssl#q=Hungler%2C+B%2C+Polit+D%2C%2C+Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+en+salud%2C+a%C3%B1o+edici%C3%B3n:+2000%3B+plaza+de+edici%C3%B3n:+M%C3%A9xico...)
- Llactahuamán Córdor, Elizabeth Julia. (2013): *Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Emergencia Hospital Miguel Angel Mariscal Llerena, Ayacucho - 2013* Hospital Miguel Angel Mariscal Llerena, Ayacucho - 2013. 46 p. Recuperado de <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=737436&indexSearch=ID>
- Bobbio, W (2010) *Revista Peruana de Epidemiología*, ISSN-e 1609-7211, Vol. 14, N°. 2, 2010, 6 págs. *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/epidemiologia/v14\\_n2/pdf/a07v14n2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/epidemiologia/v14_n2/pdf/a07v14n2.pdf)
- Nava G. y Hernández M. (2013) "*Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*" - México, Vol. 18, Supl-I: 16-21; 2013 Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2013/anes131c.pdf>
- Palma S, "*Clima Laboral*" (1999) Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO\\_D AVILA\\_NATALIA\\_CLIMA\\_MOTIVACION.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_D AVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1)
- Paredes G, R. I. (2010). *Nivel de satisfacción laboral del enfermero (a) asistencial durante la atención brindada a los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2009* (Doctoral disertación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina).

*Peiró, El bienestar físico, psicológico y social del trabajador (1996), p.344-358).*

*Robbins P, Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. 6a ed. México: Edit. Prentice – Hall Hispanoamericana S.A, 2006*

*Rodríguez J, Análisis de los Regímenes Laborales en el Sector Público, Estudios de Doctorado y Maestrías en Administración. Especialista ESAN en Recursos Humanos, Gestión Pública, Marzo de 2008.*

*Rousseau & McLean-Parks, 1993; Thompson & Bunderson, 2003)*

*Serón Cabezas, Nancy. 2010: Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN - 2010 / Level of job satisfaction among nursing professionals in the Service of Pediatrics of the INEN-2010.*

*Sierra R. Tecnicas de investigación Social Teoría y ejercicios, Décima edición, Editorial Paraninfo 2007 Madrid Sierra,*

*Velandía A. 2006 Regímenes Laborales en Enfermería y Calidad de Atención, Bogotá - Colombia 2006 [actualizada el 2 de abril del 2008; acceso 25 de abril del 2012]. Recuperado de: <http://www.enfermeria.unal.edu.co/revista/articulos>*



**VIII**  
**APENDICES**

# ANEXO 1

## APENDICE A : MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO“SATISFACCIÓN Y RÉGIMEN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD, DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, 2015”

AUTOR: Br. Renán Genaro Mejía Díaz

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b> “cuál es el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de la salud según régimen laboral, del departamento de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, 2015”</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p><b>Problema específico 1:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de la salud, y el régimen laboral?</p> <p><b>Problema específico 2:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de la salud, y el régimen laboral?</p> <p><b>Problema específico 3:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de políticas administrativas de los profesionales de la salud, y el régimen laboral?</p> <p><b>Problema específico 4:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de relaciones sociales de los profesionales de la salud, y el régimen laboral?</p> <p><b>Problema específico 5:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de desarrollo personal de los profesionales de la salud, y el régimen laboral?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de la salud según régimen laboral, en el Departamento de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la hoz, 2015</p> <p><b>Específicos.</b></p> <p><b>Objetivo específico 1:</b> Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de la salud, según el régimen laboral</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b> Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de la salud, según el régimen laboral</p> <p><b>Objetivo específico 3:</b> Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de políticas administrativas de los profesionales de la salud, según el régimen laboral</p> <p><b>Objetivo específico 4:</b> Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de relaciones sociales de los profesionales de la salud, y el régimen laboral</p> <p><b>Objetivo específico 5:</b> Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de desarrollo personal de los profesionales de la salud, y el régimen laboral</p>	<b>Variable : SATISFACCION LABORAL</b>			
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
		<b>D1:</b> Condiciones físicas y/o materiales	Distribución Seguridad Comodidad Condiciones	1, 2, 3, 4,	Ordinal
		<b>D2:</b> Beneficios laborales y/o remunerativos	Incompatibilidad Necesidades Sentimiento Aceptación	5,6,7,8	
		<b>D3:</b> Políticas administrativas	Conformidad Flexibilidad Laboriosidad Favoritismo Complacencia	9,10,11, 12,13,	
		<b>D4:</b> Relaciones sociales	Compañerismo Solidaridad Agrado Adaptación	14, 15,16,17,	
		<b>D5:</b> Desarrollo personal	Compatibilidad Desarrollo Disfrutar Logro Realización	18,19,20, 21,22	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA																				
<p><b>Tipo:</b></p> <p>El presente estudio es descriptivo, (Hernández, 2006)</p> <p><b>Diseño de estudio:</b></p> <p>El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal (Hernández, 2006)</p>	<p><b>Población y muestra;</b></p> <p>La población estará conformada por 135 profesionales de la salud</p> <table> <tr> <th colspan="2">Unidad de</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Nº</th> <th>Análisis</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Profesionales de la salud</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>Médicos</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Enfermera</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Obstetras</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Total Población</td> <td>135</td> </tr> </table> <p><b>Tipo De Muestra:</b> El tipo de muestreo no es probabilístico, fue intencionado por criterio y conveniencia del investigador para determinar la cantidad de profesionales de la salud para la encuesta.</p> <p><b>Muestra De Estudio:</b> El tamaño de la muestra de estudio fue de 100 profesionales de la salud, y fue calculada mediante la fórmula para población finita que establece Moya (2010).</p>	Unidad de		Total	Nº	Análisis		Profesionales de la salud		1.	Médicos	80	2	Enfermera	43	3.	Obstetras	12	Total Población		135	<p><b>Técnica e instrumento:</b></p> <p>El cuestionario de diseño del instrumento se ha realizado de acuerdo a la variable, dimensiones, indicadores, resultado de revisar la bibliografía correspondiente</p> <p>Cuestionario de Satisfacción Laboral con 22 preguntas</p>	<p>El procesamiento de la información se realizara con el estadístico SPSS V-22</p> <p><b>Descriptiva:</b></p> <p>Se describirá a través de tablas y figuras estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados con el Programa SPSS V-22.</p>
Unidad de		Total																					
Nº	Análisis																						
	Profesionales de la salud																						
1.	Médicos	80																					
2	Enfermera	43																					
3.	Obstetras	12																					
Total Población		135																					

## APENDICE B:

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

El siguiente cuestionario se realizará a fin de conocer la satisfacción laboral que Ud. posee dentro del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, es de carácter anónimo.

Las respuestas a las preguntas tienen un equivalente a:

Totalmente en desacuerdo (TD=1) En desacuerdo (D=2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NAND=3) De acuerdo (A=4) Totalmente de acuerdo (TA=5)

#### INFORMACIÓN GENERAL DEL TRABAJADOR

1.- SEXO: Masculino: \_\_\_\_\_ Femenino: \_\_\_\_\_

2.- EDAD: \_\_\_\_\_ años.

3.- GRUPO OCUPACIONAL: Médico.....Enfermera.....Obstetriz.....

3.- NIVEL ACADÉMICO: Pregrado: \_\_\_\_\_ Post grado: \_\_\_\_\_

4.- AÑOS DE SERVICIO: \_\_\_\_\_ años.

5. REGIMEN LABORAL: Nombrado:(DL.276) \_\_\_\_\_ Contratado:(DL 728) \_\_\_\_\_

Contratado CAS:(DL1057) \_\_\_\_\_

Nº	MARQUE CON UNA CRUZ(X) LO QUE CORRESPONDA:					
	CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	5=TA	4=A	3=NAN D	2=D	1=TD
1	La Distribución física del ambiente facilita la realización de sus labores					
2	El ambiente donde trabaja Ud. es seguro.					
3	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.					
4	Existen las condiciones para un buen desempeño de sus labores diarias					
	<b>BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>					
5	su sueldo es bajo en relación a la labor que realiza					
6	Su sueldo le permite cubrir sus necesidades económicas					
7	Se siente inconforme con lo que gana.					
8	Cree que el sueldo que gana, es aceptable.					

	<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>					
<b>9</b>	Usted recibe buen trato, de parte de los directivos del hospital					
<b>10</b>	El horario de trabajo, es flexible					
<b>11</b>	Cree Ud. que su trabajo, es muy laborioso					
<b>12</b>	Le favorece el horario de trabajo					
<b>13</b>	Se siente complacido con la actividad que realiza					
	<b>RELACIONES SOCIALES</b>					
<b>14</b>	El ambiente creado por sus compañeros es adecuado para desempeñar sus funciones					
<b>15</b>	La solidaridad es una virtud presente en sus compañeros de trabajo.					
<b>16</b>	Le agrada trabajar con sus compañeros					
<b>17</b>	Trata de llevarse bien con las personas que trabaja					
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>					
<b>18</b>	Cree Ud. que éste trabajo es justo para su manera de ser.					
<b>19</b>	Su trabajo le permite desarrollarse como persona.					
<b>20</b>	Disfruta en cada labor que realiza en su trabajo.					
<b>21</b>	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.					
<b>22</b>	Su trabajo le hace sentir realizado(a)					

## APENDICE C:

### Base de datos SPSS-22

1	3 4	4 3	3 4	4 3	4 4	4 3	4 4	3 4	4 4	4 4	3 4	4
2	3 4	3 4	3 3	3 3	3 4	4 5	4 4	3 4	4 4	4 4	5 4	4
3	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3 4	4
4	4 3	4 3	3 4	3 3	4 3	3 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4 4	4
5	3 2	4 5	3 4	4 5	4 4	5 4	4 4	3 5	4 4	4 4	5 4	3
6	3 3	4 3	3 4	3 4	4 5	5 4	4 5	4 3	4 4	4 4	3 4	4
7	4 4	5 4	4 5	4 4	5 3	4 4	4 5	3 5	4 5	4 5	4 5	4
8	3 4	3 4	3 3	4 4	4 4	4 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3 4	4
9	3 4	3 3	3 5	3 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3 4	4 4	3 4	4

10	4 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3 4	3 4	3 4	3	3
11	3 4	3 5	3 4	5 4	3 4	3 5	4 5	3 5	4 5	3 5	4	4
12	3 4	4 3	3 3	4 3	3 4	4 3	4 3	3 4	4 4	4 4	3	4
13	3 4	3 4	3 4	3 5	4 4	4 4	4 3	4 4	3 5	3 5	3	5
14	3 4	4 4	3 4	4 4	4 4	5 4	4 4	4 4	4 4	4 4	3	4
15	5 4	4 5	4 4	3 4	4 5	3 4	5 4	3 4	4 4	3 4	4	4
16	3 4	3 4	3 4	4 4	3 4	3 4	3 4	3 3	4 3	3 3	3	4
17	3 3	3 4	3 3	5 4	4 4	2 3	3 3	2 4	3 4	4 4	3	3
18	3 4	3 4	2 4	4 4	5 4	5 3	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
19	4 4	4 5	3 5	3 5	4 4	4 4	4 4	3 4	3 5	4 5	3	3
20	4 3	3 4	3 4	3 4	3 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4 4	3	3
21	3 4	4 3	3 4	4 3	4 4	4 3	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
22	3 4	3 4	3 3	3 3	3 4	4 5	4 4	3 4	4 4	4 4	5	4
23	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
24	4 3	4 3	3 4	3 3	4 3	3 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4	4
25	3 2	4 5	3 4	4 5	4 4	5 4	4 4	3 5	4 4	4 4	5	3
26	3 3	4 3	3 4	3 4	4 5	5 4	4 5	4 3	4 4	4 4	3	4
27	4 4	5 4	4 5	4 4	5 3	4 4	4 5	3 5	4 5	4 5	4	4
28	3 4	3 4	3 3	4 4	4 4	4 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3	4
29	3 4	3 3	3 5	3 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3 4	4 4	3	4
30	4 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3 4	3 4	3 4	3	3
31	3 4	3 3	4 4	4 4	4 4	3 3	4 4	3 4	4 3	4 4	3	4
32	3 4	5 5	3 5	3 5	4 4	4 5	4 5	4 5	4 5	4 5	4	4
33	3 4	3 3	3 3	3 3	4 4	3 4	4 4	3 4	3 4	4 4	3	4

34	4 4	4 4	3 3	3 3	4 3	3 4	3 4	3 4	4 5	4 5	4	4
35	4 4	4 4	3 4	3 4	5 2	4 4	4 4	3 5	4 5	4 5	3	4
36	3 5	2 3	3 4	4 3	4 4	4 5	4 5	3 4	4 4	3 4	4	4
37	4 4	3 4	3 4	3 4	4 4	4 5	4 5	3 4	4 5	4 5	3	4
38	4 4	4 4	3 4	3 4	4 5	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
39	4 4	4 4	3 4	3 4	5 4	3 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3	5
40	4 4	3 3	3 4	3 4	4 3	4 3	4 4	4 4	4 4	4 4	3	3
41	3 4	4 3	3 4	4 3	4 4	4 3	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
42	3 4	3 4	3 3	3 3	3 4	4 5	4 4	3 4	4 4	4 4	5	4
43	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
44	4 3	4 3	3 4	3 3	4 3	3 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4	4
45	3 2	4 5	3 4	4 5	4 4	5 4	4 4	3 5	4 4	4 4	5	3
46	3 3	4 3	3 4	3 4	4 5	5 4	4 5	4 3	4 4	4 4	3	4
47	4 4	5 4	4 5	4 4	5 3	4 4	4 5	3 5	4 5	4 5	4	4
48	3 4	3 4	3 3	4 4	4 4	4 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3	4
49	3 4	3 3	3 5	3 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3 4	4 4	3	4
50	4 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3 4	3 4	3 4	3	3
51	3 4	4 3	3 4	4 3	4 4	4 3	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
52	3 4	3 4	3 3	3 3	3 4	4 5	4 4	3 4	4 4	4 4	5	4
53	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
54	4 3	4 3	3 4	3 3	4 3	3 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4	4
55	3 2	4 5	3 4	4 5	4 4	5 4	4 4	3 5	4 4	4 4	5	3
56	3 3	4 3	3 4	3 4	4 5	5 4	4 5	4 3	4 4	4 4	3	4
57	4 4	5 4	4 5	4 4	5 3	4 4	4 5	3 5	4 5	4 5	4	4

58	3 4	3 4	3 3	4 4	4 4	4 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3	4
59	3 4	3 3	3 5	3 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3 4	4 4	3	4
60	4 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3 4	3 4	3 4	3	3
61	3 4	4 3	3 3	4 3	3 4	4 3	4 3	3 4	4 4	4 4	3	4
62	3 4	3 4	3 4	3 5	4 4	4 4	4 3	4 4	3 5	3 5	3	5
63	3 4	4 4	3 4	4 4	4 4	5 4	4 4	4 4	4 4	4 4	3	4
64	5 4	4 5	4 4	3 4	4 5	3 4	5 4	3 4	4 4	3 4	4	4
65	3 4	3 4	3 4	4 4	3 4	3 4	3 4	3 3	4 3	3 3	3	4
66	3 3	3 4	3 3	5 4	4 4	2 3	3 3	2 4	3 4	4 4	3	3
67	3 4	3 4	2 4	4 4	5 4	5 3	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
68	4 4	4 5	3 5	3 5	4 4	4 4	4 4	3 4	3 5	4 5	3	3
69	4 3	3 4	3 4	3 4	3 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4 4	3	3
70	3 4	2 3	2 3	3 3	3 4	3 3	4 3	2 4	4 4	4 4	3	4
71	3 4	4 3	3 4	4 3	4 4	4 3	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
72	3 4	3 4	3 3	3 3	3 4	4 5	4 4	3 4	4 4	4 4	5	4
73	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
74	4 3	4 3	3 4	3 3	4 3	3 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4	4
75	3 2	4 5	3 4	4 5	4 4	5 4	4 4	3 5	4 4	4 4	5	3
76	3 3	4 3	3 4	3 4	4 5	5 4	4 5	4 3	4 4	4 4	3	4
77	4 4	5 4	4 5	4 4	5 3	4 4	4 5	3 5	4 5	4 5	4	4
78	3 4	3 4	3 3	4 4	4 4	4 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3	4
79	3 4	3 3	3 5	3 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3 4	4 4	3	4
80	4 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3 4	3 4	3 4	3	3
81	3 4	3 4	2 4	4 4	3 4	3 4	4 4	4 4	4 4	4 4	3	4



82	3 4	4 3	3 4	4 3	4 4	4 3	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
83	3 4	3 4	3 3	3 3	3 4	4 5	4 4	3 4	4 4	4 4	5	4
84	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
85	4 3	4 3	3 4	3 3	4 3	3 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4	4
86	3 2	4 5	3 4	4 5	4 4	5 4	4 4	3 5	4 4	4 4	5	3
87	3 3	4 3	3 4	3 4	4 5	5 4	4 5	4 3	4 4	4 4	3	4
88	4 4	5 4	4 5	4 4	5 3	4 4	4 5	3 5	4 5	4 5	4	4
89	3 4	3 4	3 3	4 4	4 4	4 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3	4
90	3 4	3 3	3 5	3 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3 4	4 4	3	4
91	3 4	4 3	3 4	4 3	4 4	4 3	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
92	3 4	3 4	3 3	3 3	3 4	4 5	4 4	3 4	4 4	4 4	5	4
93	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	4 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3	4
94	4 3	4 3	3 4	3 3	4 3	3 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4	4
95	3 2	4 5	3 4	4 5	4 4	5 4	4 4	3 5	4 4	4 4	5	3
96	3 3	4 3	3 4	3 4	4 5	5 4	4 5	4 3	4 4	4 4	3	4
97	4 4	5 4	4 5	4 4	5 3	4 4	4 5	3 5	4 5	4 5	4	4
98	3 4	3 4	3 3	4 4	4 4	4 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3	4
99	3 4	3 3	3 5	3 4	4 4	3 4	4 4	4 4	3 4	4 4	3	4
100	4 4	4 4	3 4	3 4	3 4	4 4	4 4	3 4	3 4	3 4	3	3

## **APENDICE D: Artículo científico.**



### **Satisfacción y régimen laboral en los profesionales de la salud, departamento de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015**

Br. Renán Genaro Mejía Díaz

**Escuela de Postgrado  
Universidad César Vallejo Filial Lima**

#### **Resumen**

El objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de la salud según régimen laboral, en el Departamento de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la hoz, 2015

El tipo de investigación es descriptivo. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental y de corte transversal. La población para el periodo 2015 está conformado por: los profesionales de la salud: médicos, enfermeras y obstétricas: nombrado y contratados que laboran en el departamento de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz: 135 profesionales. Técnica: encuesta, instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral. Validado por el asesor del taller, confiable, Alfa de Cronbach: 0,71. Asimismo, se elaboró una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 22, del cual se obtuvo tablas y figuras con frecuencias y porcentajes para la estadística descriptiva.

Entre los principales hallazgos se puede afirmar que el nivel de percepción de satisfacción laboral de los profesionales de la salud que laboran en el departamento de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015 es moderada.

**Palabras clave:** satisfacción laboral y régimen laboral

## **Summary**

The objective of this research is to determine the level of job satisfaction among health professionals by employment regime in the Emergency Department of Hospital Carlos Lanfranco sickle, 2015

The basic research is descriptive and comparative nature. The research design was not experimental type: Cross section. The population for the period 2015 consists of: the health professionals: doctors, nurses and midwives named and contracted working in the emergency department of the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz: 135 professionals. Technique: survey instrument: Job Satisfaction Questionnaire. Validated by the advisory workshop, reliable, Cronbach's alpha: 0.71. It was also developed a database in SPSS version 22, which tables and figures with frequencies and percentages for descriptive statistics.

Among the key findings we can say that there is no difference significant in the level of perceived job satisfaction of health professionals working in the emergency department of Hospital Carlos Lanfranco La Hoz in the period 2015

Keywords: job satisfaction and labor regime.

## **Introducción**

La satisfacción laboral está influida en parte, por la manera en que el trabajo consiga la satisfacción o logro de determinadas características de los profesionales de la salud. El departamento de emergencia, del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (CLLH), tiene un porcentaje considerable de cambios, de profesionales contratados de DL 728 y CAS: DL 1057, lo que ha hecho que este fenómeno sea objeto de estudio.

Existe la necesidad en las instituciones de descubrir las causas que originan la considerable deserción de personal profesional; lo cual incrementa aún más los gastos de dichas instituciones, debido al costo que constituye la selección, capacitación, cobertura de objetivos y la creciente inestabilidad que repercute en la calidad de atención al paciente.

Existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con frecuencia y suelen renunciar cuando sus expectativas, no son cubiertas. (Palma, 1999, p.25)

“Los trabajadores se sienten satisfechos en su trabajo, porque están bien remunerados, tienen un buen trato, ya sea porque aprenden y/o ascienden, y generalmente son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, realizando tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes en el desarrollo de su labor cotidiana, y por lo tanto pueden ser los que tengan un bajo rendimiento, es decir, podrían ser muy improductivos.”

Algo similar a lo que Peiró expresa, ocurre en el Hospital CLLH, ya que en las entrevistas de salida o renuncia de los empleados, expresan que se sienten maltratados por la institución, pago impuntual, sueldo inadecuado en algunos casos, que no es suficiente para retribuir económicamente la labor que se realiza diariamente, no logrando cubrir sus expectativas, y sobre todo influye el régimen laboral a la que está adherido.

Por lo que consideramos importante realizar este proyecto de tesis: “Satisfacción y régimen laboral en los profesionales de la salud, departamento de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015” ya que nos proporcionará información importante para recomendar estrategias de mejora.

### **Antecedentes de la investigación:**

Carrillo (2014) “Satisfacción laboral de los médicos de Unidades Móviles de Emergencia y del Centro Coordinador de la Gerencia de Urgencias y Emergencias”. Esta investigación tuvo como objetivo Este estudio tuvo como objetivo analizar el fenómeno de la satisfacción de la vida laboral de los profesionales médicos de las unidades móviles de emergencia y del centro coordinador de urgencias del 061 de la Región de Murcia, España. Material y Métodos: Fue un

estudios observacional, analítico y transversal realizado al personal médico desde diciembre de 2013 y enero de 2014. Se utilizó como instrumento la NTP 394: Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción. Análisis de datos; pruebas no paramétricas para 2 muestras o k muestras según la comparación. Resultados. Se obtuvo una participación de 88,2%. En relación con la satisfacción laboral general. De los 15 ítems que constituye el cuestionario, los compañeros de trabajo constituyen el factor en el que los médicos se encuentran más satisfechos con un 87% muestran valoraciones positivas en este punto. El segundo aspecto más valorado por los encuestados es su estabilidad laboral con un porcentaje de valoraciones positivas del 76,7%. Conclusiones los principales hallazgos dejan patente la importancia de las relaciones interpersonales y el potencial humano como pilar básico en las labores diarias de los profesionales de la salud.

Nava. (2013) México, realizó un estudio titulado, “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, la metodología fue estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra estuvo constituido por 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada, uno de datos sociodemográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado con 0,8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados eran especializados, la calificación de satisfacción laboral (SL) tuvo un promedio global de  $101 \pm 10$ . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejores calificados la relación interpersonal con los jefes y los compañeros Llegando a la conclusión que las enfermeras de esta institución tienen una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Cerón ( 2010) En su tesis “ Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de pediatría del INEN-2010” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Pediatría del INEN en sus dimensiones de factores de condiciones físicas y/o materiales , beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo persona, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Material y Método: El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por todas las enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo Lickert, considerando el consentimiento informado Resultados: 45% presentan un nivel de satisfacción laboral medio, 32% alto, y 23 % bajo; en relación a los factores determinantes; el nivel de satisfacción es media en las dimensiones relaciones interpersonales 86,4%, políticas administrativas 81,8%; beneficios laborales y/o remunerativos 77.3%, relación con la autoridad 72%.; en las condiciones físicas y/o confort 63.6 % desempeño de tareas 59.1%; desarrollo personal 54.5%, seguido de nivel alto a bajo. Conclusiones: Un porcentaje considerable de enfermeras tiene un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a alto y bajo, mientras que la mayoría tiene de una satisfacción de media a baja, en las dimensiones de beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relaciones con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que gana, el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido, les agrada trabajar con sus compañeras y es grato la disposición del jefe cuando se le realiza alguna consulta y un porcentaje considerable tiene un nivel de satisfacción laboral medio en las dimensiones condiciones físicas, desarrollo personal y desempeño de tareas; referido a que el lugar donde trabajan es reconfortarle y disfrutan de la labor que desempeñan.

## **Revisión de la literatura**

La satisfacción laboral es: La apreciación favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del nivel de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. (Morillo, 2006, p.48)

### **Dimensiones:**

#### **Condiciones físicas y/o materiales.**

Representan todos los elementos materiales o de infraestructura donde labora el trabajador a diario y este constituye como facilitador de la misma como la iluminación tipo de maquinaria, uniformes las comodidades.

#### **Beneficios laborales y/o remunerativos.**

Son los conceptos no remunerativos que reciben los trabajadores como las bonificaciones extraordinarias, los bonos por aniversario de la institución, las utilidades, las asignaciones por educación, la movilidad entre otras.

#### **Políticas administrativas.**

Es un plan general de acción de cada sector o institución, que dirige a los integrantes a la conducta a seguir.

#### **Relaciones sociales.**

Es el grado de agrado frente a la interrelación con otros miembros de la organización con los que se comparte las actividades laborales.

#### **Desarrollo personal.**

Contemplado como la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

## **Problema**

**Problema general:** ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de la salud según régimen laboral, del departamento de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2015?

### **Problemas específicos:**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de políticas administrativas de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de relaciones sociales de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de desarrollo personal de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral?

## **Objetivos**

**Objetivo general:** Determinar el nivel de percepción de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Departamento de Emergencia del HCLLH, según régimen laboral.



**Objetivos específicos:**

Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de políticas administrativas de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de relaciones sociales de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión de desarrollo personal de los profesionales de la salud del Departamento de emergencia del HCLLH, según el régimen laboral.

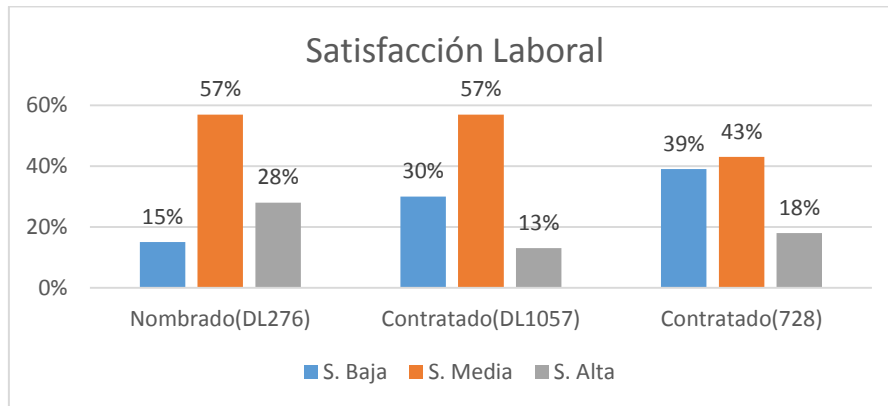
**Método**

El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal. El tipo de investigación fue Descriptivo.

Técnica: encuesta, instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral. Validado por el asesor del taller, coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach: 0,712. Asimismo, se elaboró una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 22, del cual se obtuvo tablas y figuras con frecuencias y porcentajes para la estadística descriptiva.

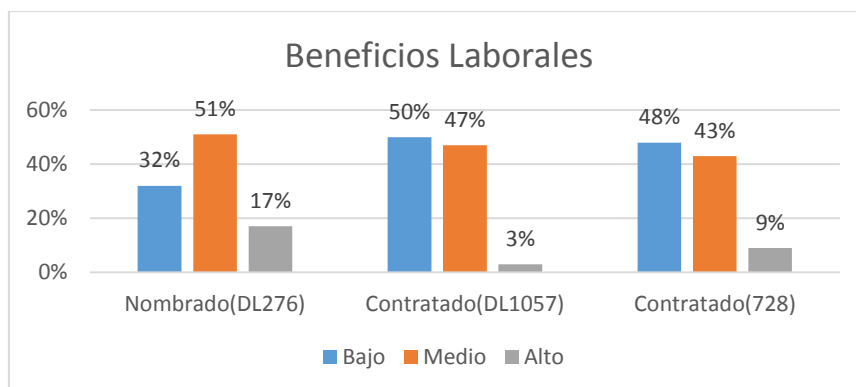
## Resultados

La recopilación de los datos se realizó de acuerdo al diseño, con modificaciones en el tiempo y respuestas dicotómicas. Luego del procesó en SPSS-22, se obtuvo:



*Figura 1.* Niveles de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH, según régimen laboral.

Fuente: elaboración propia



*Figura 2.* Niveles de satisfacción laboral en su dimensión de beneficios laborales en los profesionales de la salud del departamento de emergencia HCLLH., según régimen laboral.

Fuente: elaboración propia

## Discusión:

En cuanto a los resultados en el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de la salud que laboran en el HCLLH 2015. Se observó que es moderada con tendencia a baja.

Así mismo el 39% de los profesionales de la salud, contratados (DL 728) perciben un nivel de satisfacción baja.

Al respecto Nova et al. (2010), Concluyó que la satisfacción en las enfermeras es de medio con tendencia a alto.

En cuanto a los resultados de la dimensión condiciones físicas se observó que los profesionales de la salud contratados 728 perciben un 50% de nivel de satisfacción baja. Al respecto Acosta 2012 presente que las enfermeras se encuentran pocos satisfechos en las dimensiones de remuneración, ambiente físico y relaciones interpersonales y Cerrón (2010) la mayoría de los profesionales presentan una satisfacción media con tendencia a baja en sus dimensiones beneficios laborales, políticas administrativas y relaciones interpersonales.

Este estudio presenta las siguientes limitaciones, de la metodología-diseño al ser descriptiva y transversal permitió evaluar en un solo momento.

### Referencias

- Acosta C. (2012) *"Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los Hospitales "Ruiz y Páez" y "Dr. Héctor Nouel Joubert. Venezuela.2012.* Recuperado de: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4651/1/01-TESIS.WY9.A185.pdf>.
- Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) *"Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes"* Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Betancourt O, (1999) *Salud y Trabajo. Reflexiones teóricas metodológicas. Monitoreo Epidemiológico. Atención en Salud. 2a ed. Quito; 1999* Recuperado de:<http://www.funsad.org/Material/Material/PUBLICACIONES/saludytrabajo.pdf>
- Caballero (2002) *"características organizacionales de la satisfacción laboral en España"* Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902014000500537&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902014000500537&script=sci_arttext&tlng=es)
- Calixto, A. (2012) *" Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia "* Fonte: Lima; s.n; 2012.p.47 Recuperado de <http://bases.bireme.br/cgi->

bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=Ink&exprSearch=668636&indexSearch=ID

Carrillo, C., Martínez-, M. E., Vivo, M. C., Quiñonero, F.,(2014) Gómez-Sánchez, R., & Celdrán-Gil, F. (2014). Satisfacción *laboral de los médicos de Unidades Móviles de Emergencia y del Centro Coordinador de la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061. Región de Murcia. Revista de Calidad Asistencial*, 29(6), 341-349. España. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-satisfaccion-laboral-los-medicos-unidades90373426>

Challa, B (2010) "*Gestión de Talento Humano* " Recuperado de <http://gestiontalentohumano-unesr.blogspot.pe/2010/02/desarrollo-personal-segun-brito-challa.html>

Congreso.gob.pe. Ley de fomento del Empleo. *Decreto Legislativo 728. Perú.* (2012) Disponible en: <http://www.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/DecretosLegislativos/00728.pdf> Linzer M, Baier Manwell L, Williams E, Bobula J, Brown R, Varkey A, et al. Working Conditions in Primary Care: Physician Reactions and Care Quality. *Ann Intern Med.* 2009; 151(1): 28-36.

Definición ABC Diccionario Recuperado de <http://www.definicionabc.com/social/relaciones-sociales.php> De Oliveira, De Souza, Cunha, & Da Silva, 2004).

Díaz M, Stimolo M, Caro N. 2010 *Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba-Argentina.* *Med. segur. trab.* [Revista en la Internet]. Mar [citado 2015 Jul 01]; 56(218): 22-38. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext)

González L, Guevara E, Morales G, Segura P, Luengo C. *Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile.* Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-)

Hernández et al., (2010) *Metodología de la Investigación, México 2010*, p.80. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

**APENDICE E:**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES</b>							
1	la Distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores							
2	El ambiente donde trabaja Ud. es seguro.							
3	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.							
4	Existen las condiciones para un buen desempeño de sus labores diarias							
	<b>BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	su sueldo es bajo en relación a la labor que realiza							
6	Su sueldo le permite cubrir sus necesidades económicas							
7	Se siente inconforme con lo que gana.							
8	Cree que el sueldo que gana, es aceptable.							
	<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Usted recibe buen trato, de parte de los directivos del hospital							
10	El horario de trabajo, es flexible							
11	Cree Ud. que su trabajo, es muy laborioso							
12	Le favorece el horario de trabajo							
13	Se siente complacido con la actividad que realiza							
	<b>RELACIONES SOCIALES</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	El ambiente creado por sus compañeros es adecuado para desempeñar sus funciones							
15	La solidaridad es una virtud presente en sus compañeros de trabajo.							
16	Le agrada trabajar con sus compañeros							
17	Trata de llevarse bien con las personas que trabaja							
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	Cree Ud. que éste trabajo es justo para su manera de ser.							
19	Su trabajo le permite desarrollarse como persona.							
20	Disfruta en cada labor que realiza en su trabajo.							
21	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.							
22	Su trabajo le hace sentir realizado(a)							

**INFORMACIÓN GENERAL DEL TRABAJADOR:**

1.- SEXO: Masculino: \_\_\_\_\_ Femenino: \_\_\_\_\_

2.- EDAD: \_\_\_\_\_ años.

3.- GRUPO OCUPACIONAL: Médico.....Enfermera.....Obstetriz.....

3.- NIVEL ACADÉMICO: Pregrado: \_\_\_\_\_ Post grado: \_\_\_\_\_

4.- AÑOS DE SERVICIO: \_\_\_\_\_ años.

5. REGIMEN LABORAL: Nombrado:(DL.276) \_\_\_\_\_ Contratado:\_(DL 728) \_\_\_\_\_ Contratado:\_(DL 1057) \_\_\_\_\_

**Observaciones (precisar si hay**

**suficiencia):**\_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [   ]**      **Aplicable después de corregir [   ]**      **No aplicable [   ]**      ....de.....del 20...

**Apellidos y nombre s del juez evaluador:.....**

**Especialidad del  
evaluador:.....**

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.